

---

# Diretrizes da Linguagem Clara

Março 2011 Revisão  
1, maio 2011

---

Plain Language.gov  
Improving Communication from  
the Federal Government to the Public

# Introdução

A Plain Language Action and Information Network (PLAIN) é uma comunidade de funcionários federais dedicados à ideia de que os cidadãos merecem comunicações claras do governo. Desenvolvemos este documento pela primeira vez em meados dos anos 90. Continuamos a revê-lo de vez em quando para fornecer aconselhamento atualizado sobre uma comunicação clara. Esperamos que este documento seja útil e que o ajude a melhorar a sua escrita - e a escrita da sua agência - para que os seus utilizadores possam:

- encontrar o que precisam,
- compreender o que encontram; e
- usar o que encontram para satisfazer as suas necessidades.

Dividimos o documento em cinco grandes tópicos, embora muitos dos subtópicos se encaixem em mais de um tópico. Começamos com uma discussão sobre o seu público porque deve pensar neles antes de começar a escrever o seu documento ou o seu conteúdo web. Na verdade, devias começar a pensar neles antes de começares a planear. A partir daí passamos para a organização, porque desenvolver uma boa organização é importante durante a sua fase de planeamento. Em seguida, discutimos a escrita de princípios, começando ao nível da palavra e subindo através de parágrafos e secções. Este é o tema mais extenso. Seguimos princípios de escrita de documentos com princípios de escrita para a web. Concluimos com uma breve discussão sobre técnicas de teste.

Quando escrevemos este documento pela primeira vez, estávamos principalmente interessados em regulamentos. Alargamos a nossa cobertura, mas o documento ainda tem o carimbo da sua origem. Se tiver alguma sugestão sobre algo que devemos adicionar para abordar outros tipos de escrita, ou se comentar sobre esta edição, contacte-nos [www.plainlanguage.gov/contactus.cfm](http://www.plainlanguage.gov/contactus.cfm).

# Revisão 1 Alterações

Não fizemos quaisquer alterações substantivas na revisão 1. Consertámos o rodapé, corrigimos algumas palavras mal escritas, e modificámos a nossa escolha de palavras para sermos mais concisos. Tornamos a formatação mais consistente na Secção V – Teste. We acrescentou mais algumas referências a publicações externas. E, mudamos o nome do ficheiro deste documento para torná-lo mais descritivo e fácil de utilizar.

# Tabela de Conteúdos

Introdução.....	ii
.....	i
Revisão 1 Alterações.....	iii
.....	ii
Tabela de Conteúdos.....	iiii
.....	iii
I. Pense no seu público.....	11
.....	1
a. Identifique e escreva para o seu público.....	22
.....	2
b. Endereço de audiências separadas.....	3separadamente 3
.....	3
II. Organizar.....	55
.....	5
a. Organize-se para atender às necessidades dos seus leitores.....	66
.....	6
b. Dirija-se a uma pessoa, não a um grupo.....	1010
.....	10
c. Utilizar muitas rubricas úteis.....	1111
.....	11
d. Escreva secções curtas.....	1615
.....	16
III. Escreva o seu documento.....	1917
.....	19
a. Palavras.....	2018
.....	20
1. Verbos.....	2119
.....	21
i. Use a voz ativa.....	2220
.....	22

ii. Use a forma mais simples de um verbo.....	2422
.....	24
iii. Evite verbos ocultos.....	2523
.....	25
iv. Utilizar "deve" para indicar os requisitos.....	2725
.....	27
v. Utilizar contrações quando apropriado.....	2927
.....	29
2. Substantivos e pronomes .....	3028
.....	30
i. Não transforme verbos em substantivos .....	3129
.....	31
ii. Use pronomes para falar diretamente com os leitores .....	3230
.....	32
iii. Minimizar as abreviaturas.....	3533
.....	35
3. Outras questões de palavra .....	3735
.....	37
i. Use palavras curtas e simples .....	3836
.....	38
ii. Omitir palavras desnecessárias.....	4038
.....	40
iii. Lidar com as definições.....	4341
.....	43
iv. Use o mesmo termo de forma consistente para um pensamento específico ou objeto .....	4845
.....	48
v. Evitar jargão legal, estrangeiro e técnico .....	4946
.....	49
vi. Não use cortes .....	5148
.....	51
b. Frases .....	5249
.....	52

1. Escreva frases curtas .....	5350
.....	53
2. Mantenha o sujeito, o verbo e o objeto juntos.....	5552
.....	55
3. Evitar duplos negativos e exceções às exceções .....	5754
.....	57
4. Coloque a ideia principal antes de exceções e condições.....	5956
.....	59
5. Coloque as palavras cuidadosamente.....	6360
.....	63
c. Parágrafos.....	6562
.....	65
1. Ter uma frase de tópico.....	6663
.....	66
2. Utilizar palavras de transição.....	6764
.....	67
3. Escreva os parágrafos curtos .....	6966
.....	69
4. Cobrir apenas um tópico em cada parágrafo.....	7268
.....	72
d. Outras ajudas à clareza .....	7369
.....	73
1. Utilizar exemplos .....	7470
.....	74
2. Utilizar listas .....	7571
.....	75
3. Utilize tabelas para facilitar a compreensão do material complexo .....	7874
.....	78
4. Considere usar ilustrações.....	8177
.....	81
5. Use a ênfase para destacar conceitos importantes .....	8682
.....	86
6. Minimizar referências cruzadas.....	8783
.....	87

7. Desenhe o seu documento para uma leitura fácil .....	9288
.....	92
IV. Escreva para a web .....	9489
.....	94
a. Como é que as pessoas usam a teia? .....	9590
.....	95
b. Escreva para os seus ..... 97utilizadores	92
.....	97
c. Identifique os seus utilizadores e as suas principais tarefas.....	9893
.....	98
d. Escreva conteúdo web.....	9994
.....	99
e. Reutilizá-lo material de impressão para a web.....	10095
.....	100
f. Evite sobrecarga pdf.....	10196
.....	101
g. Use técnicas de linguagem simples na web .....	10297
.....	102
h. Evite a linguagem formal sem sentido .....	10398
.....	103
i. Escreva links eficazes.....	10499
.....	104
V. Teste .....	105100
.....	105
a. Teste de Paráfrase.....	107102
.....	107
b. Teste de usabilidade .....	109104
.....	109
c. Estudos Comparativos Controlados.....	113107
.....	113
d. Testes de..... 115Sucessos	109
.....	115
1. Testes parafraçadas da Administração de Benefícios veteranos.....	116110
.....	116

2. Testes de usabilidade do Instituto Nacional do Cancro..... 118112  
..... 118



# I. Pense no seu público

---

Um dos mitos linguísticos mais populares é que tens de "abafar" o seu conteúdo para que todos os lugares possam lê-lo. Isso não é verdade. A primeira regra da linguagem simples é: *escreva para o seu público*. Use a linguagem com a qual o seu público conhece e se sinta confortável. Tenha em conta o atual nível de conhecimento do seu público. Não escreva para uma turma do 8º ano se o seu público for composto por candidatos a doutoramento, pequenos empresários, pais que trabalham ou imigrantes. Só escreva para alunos<sup>do 8º</sup> ano se o seu público for, de facto, umaturma do 8º ano.

Certifique-se de saber quem é o seu público - não adivinhe ou assuma.

## a. Identifique e escreva para o seu público

---

Tens de chamar a atenção do seu público se quiseres transmitir as tuas ideias. Convena, as pessoas querem saber o que lhes aplica. A melhor maneira de agarrar e chamar a atenção de alguém é descobrir quem são e o que querem saber. Coloque-se no lugar deles; vai dar-lhe uma nova perspetiva. (Ler [Identificar](#) y os [nossos utilizadorese](#) o [seu top tpede](#) mais informações.)

Diga ao seu público porque é que o material é importante para eles. Diga: "Se quer uma bolsa de pesquisa, eis o que tem de fazer." Ou, "Se queres extrair carvão federal, eis o que deves saber." Ou, "Se estás a planear uma viagem ao Ruanda, lê isto primeiro."

Identificar o seu público fará mais do que garantir que escreva claramente. Também o ajudará a concentrar-se nas necessidades do público. Comece por pensar no que o seu público sabe sobre a situação agora. Então, pense em como guiá-los do seu conhecimento atual para o que precisa que eles saibam. Para ajudá-lo a fazer isto, tente responder às seguintes perguntas:

- Quem é o meu público?
- O que é que o meu público já sabe sobre o assunto?
- O que o meu público precisa de saber?
- Que perguntas terá o meu público?
- Qual é o melhor resultado para a minha agência? O que preciso de dizer para obter este resultado?
- Qual é o melhor resultado para o nosso público? O que preciso de dizer para obter este resultado?

### **Fontes**

- Garner, Bryan A., *Legal Writing in Plain English*, 2001, University of Chicago Press, Chicago, pp. 93-96.
- Securities and Exchange Commission, *Plain English Handbook*, 1998, Washington, DC, p. 9.

## b. Endereço de audiências separadas separadamente

---

Uma parte importante da escrita para o seu público é dirigir-se a audiências separadas separadamente. Muitos documentos dirigem-se a mais do que uma audiência. Documentos que misturam material destinado a diferentes públicos podem confundir leitores. Ao dirigir-se a diferentes audiências no mesmo local, torna-se mais difícil para cada público encontrar o material que lhes é aplicável. Nos regulamentos, isto pode dificultar a cada audiência cumprir os requisitos da sua agência.

O exemplo que se segue mostra um regulamento que trata cada grupo regulamentado separadamente na sua própria subparte, em vez de misturar todos os grupos na mesma subparte. Para um exemplo de uma regra que não aborda grupos separados separadamente, consulte 5 CFR 1320(<http://ecfr.gpoaccess.gov/cgi/t/text/text-idx?c=ecfr&rgn=div5&view=text&node=5:3.0.2.3.9&idno=5> esta ligação leva muito tempo a carregar).

Título 40 - Proteção do Ambiente

Capítulo I - Agência de Proteção Ambiental

Parte 745 - Prevenção de Envenenamento por Tintas Baseadas em Chumbo em Certas Estruturas Residenciais

\* \* \*

Subparte E — Renovação de Imóveis Residenciais

*(Empresas que renovam estruturas)*

\* \* \*

745.84            Requisitos de distribuição de informação.  
745.85            Padrões de prática de trabalho.  
745.86            Requisitos de registo e relatórios.

\* \* \*

Subparte F — Divulgação de riscos de pintura baseados em chumbo conhecidos e/ou com base em chumbo na venda ou arrendamento de imóveis residenciais

*(Sellers/Lessors)*

- 745.107 Requisitos de divulgação para vendedores e locadores.
- 745.110 Oportunidade de fazer uma avaliação.
- 745.113 Certificação e reconhecimento da divulgação.

\* \* \*

Subparte L - Atividades de pintura baseadas em chumbo

*(Programas de formação)*

- 745.225 Acreditação de programas de formação: alojamento-alvo e instalações ocupadas por crianças.
- 745.226 Certificação de indivíduos e empresas que exercem em atividades de pintura baseadas em chumbo: habitação-alvo e instalações ocupadas por crianças.
- 745.227 Normas de prática de trabalho para a realização de atividades de pintura baseadas em chumbo: alojamento-alvo e instalações ocupadas por crianças.

\* \* \*

Subparte Q — Programas tribais estaduais e indianos

*(Estados e Tribos)*

\* \* \*

- 745.324 Autorização de programas estatais ou tribais.
- 745.325 Atividades de pintura baseadas em chumbo: requisitos do programa estatal e tribal.
- 745.326 Renovação: Requisitos do programa estado e tribal.
- 745.327 Programas estatais ou indianos de conformidade com a pintura baseada em chumbo e aplicação de medidas.

### **Fontes**

- Murawski, Thomas A., *Writing Readable Regulations*, 1999, Carolina Academic Press Durham, NC, p. 4.
- Redish, Janice C., *Como Escrever Regulamentos e Outros Documentos Legais em Inglês Claro*, 1991, Institutos Americanos de Investigação, Washington, DC, p. 17.

## **II. Organizar**

---

A organização é fundamental. Comece por indicar o propósito do documento e a sua linha de fundo. Elimine o enchimento e o conteúdo desnecessário. Coloque a informação mais importante no início e inclua informações de fundo (quando necessário) no final.

## a. Organize-se para atender às necessidades dos seus leitores

---

As pessoas lêem documentos e visitam sites para obter respostas. Querem saber como fazer algo ou o que acontece se não fizerem algo e quiserem ganhar este conhecimento rapidamente. Organize o seu documento para responder a estas preocupações.

Pense através das perguntas que o seu público pode fazer e depois organize o seu material na ordem que lhes perguntariam. Para regulamentos e outros documentos complexos, crie uma tabela completa de conteúdos. A sua tabela de conteúdos deve ser um roteiro fiável que os utilizadores possam seguir para encontrar rapidamente a informação de que necessitam.

### Organização cronológica

Os regulamentos abordam frequentemente os processos. A organização cronológica é a melhor para informação do processo: preenche uma aplicação para obter um benefício; submete o pedido; a agência revê o pedido; a agência toma uma decisão sobre o pedido. Apresente os passos cronologicamente, na ordem que o seu utilizador e a sua agência os seguirão. A tabela de conteúdos abaixo é organizada numa sequência lógica para um programa de subvenção.

<b>Organizado cronologicamente</b>
Parte 791-Estudantes Talentosos e Talentosos
Subparte A: Como funciona o programa de subvenções
Sec.791.1 O que é o Programa de Educação de Estudantes Dotados e Talentosos?791.2 Sou elegível para uma bolsa?791.3 Que atividades são adequadas para financiamento de subvenções?
Subparte B: Como Se Candidatar a um Prémio
791.10 Onde escrevo para obter um pedido de subvenção?791.11 Que materiais preciso submeter para ser considerado para uma subvenção?791.12 Para onde

### **Organizado cronologicamente**

envio o meu pedido?791.13 Quando é que o meu pedido é devido?

Subparte C: Como o Secretário Faz um Prémio

791.20 Como avalia o Secretário da minha candidatura?791.21 Que critérios de seleção o Secretário utiliza?

Subparte D: Direitos e Responsabilidades dos Bolseiros

791.30 Em que condições posso usar o meu prémio de subvenção?791.31 Quais são as minhas responsabilidades para servir alunos e professores em escolas privadas?

## **Primeiro geral, exceções, condições e informação especializada mais tarde**

Outro princípio de organização útil é colocar a informação geral em primeiro lugar, com informações especializadas ou exceções à informação geral mais tarde. Assim, o material que aborda a maioria dos leitores na maioria das situações vem em primeiro lugar. Para alguns documentos, isto funcionará bem juntamente com uma organização cronológica. Noutros, pode ser o princípio principal da organização.

Aqui está um exemplo de um regulamento administrativo que combina ambos os princípios organizadores:

### **Organizado cronologicamente, e com geral primeiro**

Parte 725 – Pedidos de benefícios ao abrigo da Lei Federal de Segurança e Saúde das Minas

Geral

725.1 O que cobre este programa?725.2 Que termos especiais preciso de saber para compreender esta parte?

Quem está coberto

725.201 Quem tem direito a benefícios ao abrigo deste programa?725.202 Quanto tempo os meus benefícios podem durar?725.203 Os meus dependentes têm direito a

### **Organizado cronologicamente, e com geral primeiro**

benefícios?725.204 Quanto tempo os seus benefícios vão durar?  
725.205 Ainda sou elegível se for condenado por um crime?

#### Como Se Candidatar a Benefícios

725.301 Como posso apresentar uma reclamação?725.302 Pode outras pessoas depor em meu nome?725.303 Existem prazos para apresentar a minha reclamação?725.304 Posso modificar ou retirar a minha reclamação?

#### Como recorrer das decisões da Agência

725.401 Posso recorrer de uma decisão se não concordo com ela?725.402 Como posso apresentar um recurso?725.403 Quanto tempo tenho de apresentar um recurso?725.404 Que tipo de provas devo apresentar?725.405 O que acontece se eu não fizer um exame médico?

## **Limite os níveis a três ou menos**

Elaborar documentos com quatro, cinco ou até mais níveis dificulta ao seu público acompanhar onde estão na estrutura do seu documento. Deverá resolver este problema na sua estruturação inicial do documento. Dividir o seu documento em mais peças nos níveis superiores deve permitir-lhe limitar subdivisões abaixo do nível principal a dois. O Instituto do Registo Federal recomenda que os regulamentos não contenham mais do que três níveis, observando que mais de três níveis dificultam a leitura e a utilização de regulamentos.

## **Endereço de audiências separadas separadamente**

Se tiver mais do que uma audiência para o seu documento, dirija-se a cada um deles separadamente. Ninguém quer ter de vasculhar material destinado a outra pessoa. Para mais discussão sobre este assunto, consulte a secção [Abordar audiências separadas separadamente](#).

#### **Fontes**

- Kimble, Joseph, *Lifting the Fog of Legalese*, 2006, Carolina Academic Press, Durham, NC, p. 70 (C).
- Murawski, Thomas A., *Escritas Legíveis Regulamentos*, 1999, Carolina Academic Press Durham, NC, pp. 3-5.



- Office of the Federal Register, *Document Drafting Handbook*, 1998, §1-23, [www.archives.gov/federal-register/write/handbook/ddh.pdf](http://www.archives.gov/federal-register/write/handbook/ddh.pdf).
- Redish, Janice C., *Como Escrever Regulamentos e Outros Documentos Legais em Inglês Claro*, 1991, Instituto Americano de Investigação, Washington, DC, pp. 12-21.
- Securities and Exchange Commission, *Plain English Handbook*, 1998, Washington, DC, p. 15.

## b. Dirigir-se a uma pessoa, não a um grupo

---

Lembre-se que, mesmo que o seu documento possa afetar mil ou um milhão de pessoas, está a falar com a única pessoa que o está a ler. Quando a sua escrita reflete isto, é mais económico e tem um impacto maior.

Substantivos e verbos singulares evitam confusão sobre se uma exigência se aplica a utilizadores individuais ou a grupos. No exemplo seguinte, o utilizador pode pensar que cada candidato deve apresentar pedidos em vários escritórios.

<b>Confuso plural</b>	<b>Singular mais claro</b>
Os indivíduos e organizações que desejem candidatar-se devem apresentar os pedidos nos gabinetes apropriados em tempo útil.	Deve aplicar pelo menos 30 dias antes de precisar da certificação.  a. Se for um indivíduo, solicite-se no escritório do Estado onde reside. b. Se for uma organização, solicite-se no escritório do Estado onde está a sua sede.

Ao dirigir-se a uma única pessoa, pode evitar constrangimentos usando "você" para dirigir-se diretamente ao utilizador, em vez de usar "ele ou ela" ou "ela".

<b>Confuso plural</b>	<b>Singular mais claro</b>
O requerente deve fornecer o seu endereço de correio e o seu número de identificação.	Tem de fornecer o seu endereço de correio e número de identificação.

### **Fontes**

- Garner, Bryan A., *Legal Writing in Plain English*, 2001, University of Chicago Press, Chicago, p. 114.
- Murawski, Thomas A., *Writing Readable Regulations*, 1999, Carolina Academic Press Durham, NC, p. 70.
- Wydick, Richard, *Inglês Simples para Advogados*, 5ª edição, 2005, Carolina Academic Press, Durham, NC, p. 62.

## c. Utilizar muitos títulos úteis

---

O documento mais bem organizado continuará a ser difícil de seguir se não conseguirem ver como é organizado. Uma forma eficaz de revelar a organização do seu documento é usar muitos títulos úteis. As rubricas também são fundamentais para páginas web eficazes (ver [Escrita para a web](#)). Deve utilizar títulos liberalmente na web para ajudar o utilizador a realizar tarefas de topo.

### Tipos de rubricas

Existem três tipos de rubricas —

<b>Tipo de posição</b>	<b>O que é</b>	<b>O que parece</b>
Rubrica de perguntas	Um título na forma de uma pergunta	Por que usamos títulos?
Rubrica de Declaração	Um título que usa um substantivo e um verbo	Guia de ajuda de títulos a um leitor
Título tópico	Um título que é uma palavra ou frase curta	Rubricas

**As rubricas de perguntas** são o tipo de posição mais útil, mas só se souber quais as perguntas que o seu público faria. A maioria das pessoas vem a documentos do governo com perguntas. Se conheces essas perguntas, usa-as como títulos. Ajudarão o público a encontrar a informação que procuram rapidamente. A utilização do formato de perguntas e respostas ajuda o seu público a digitalizar o documento e a encontrar informações específicas.

**As rubricas de declaração** são a próxima melhor escolha porque ainda são muito específicas.

**Os Títulos Tópicos** são os mais formais; muitas vezes a gestão é mais confortável com eles. Mas às vezes são tão vagos que não ajudam. Rubricas de tópicos como "Geral", "Aplicação" e "Âmbito" são tão vagas que podem confundir o utilizador. Por exemplo, "Aplicação" pode significar uma aplicação para a sua agência a partir de alguém que lê o seu documento. Mas pode facilmente significar aquilo a que o documento se aplica.



<b>Títulos curtos que não são muito úteis para o utilizador</b>	<b>Títulos informativos captam as perguntas do utilizador</b>
§ 254.11 Direitos Indianos.	§254.11 Como é que os procedimentos desta parte afetam os direitos indianos?
§ 254.12 Aplicações.	§ 254.12 Como me candidato a uma subvenção ao abrigo desta parte?
§ 254.13 Bolsas multi-tribais.	§ 254.13. Quando devo apresentar o meu pedido?
§ 254.14 Requisitos administrativos.	§ 254.14 Pode uma organização multi-tribal apresentar um único pedido de subvenção?
§ 254.15 Recursos	§ 254.15 Que informação especial preciso para uma aplicação por uma organização multi-tribal?
	§ 254.16 Cada tribo de uma organização multitribal deve apresentar formulários de certificação e orçamentos?
	§ 254.17 Se eu receber uma subvenção ao abrigo desta parte, que requisitos devo seguir?
	§ 254.18 Que relatórios devo apresentar depois de receber uma subvenção?
	§ 254.19 Como posso recorrer das ações administrativas ao abrigo desta parte?

No exemplo acima, as rubricas da secção na coluna direita são mais informativas do que as posições de tópico curto na coluna esquerda. Além disso, quebrar o material em mais secções permite-nos capturar todo o conteúdo de cada secção na sua direção. Um documento com muitas rubricas informativas é fácil de seguir porque as rubricas separam o material em peças lógicas e compreensíveis.

## Use títulos para ajudar a desenvolver a estrutura do seu documento

Muitas vezes é útil começar a escrever o seu documento desenvolvendo os títulos, estruturando-os para as preocupações do seu público. Esta abordagem também pode revelar grandes agrupamentos de informação que você pode querer identificar com títulos centrados.

<b>As principais rubricas de tópicos são o primeiro passo na organização do documento</b>	<b>Tópicos específicos adicionam o segundo nível de organização</b>
<b>Qualificações de permitidos e locatários</b>	Quem pode ter arrendamentos e licenças?  Os cidadãos estrangeiros podem ter licenças ou arrendamentos?  Como posso apresentar provas das minhas qualificações?  Posso alterar a minha declaração de qualificações?
<b>Requisitos de colagem</b>	Tenho de fazer uma caução com a minha licença ou arrendamento?  Onde posso arquivar a minha ligação?  Que tipo de obrigações são aceitáveis?  Como é que a BLM estabelece os montantes das obrigações?  Quando é que a BLM termina a minha responsabilidade com uma caução?

### As iposições podem ser muito longas.

As direções não devem demorar tanto que sobrecarreguem o material na própria secção. Evite títulos com respostas de uma palavra. Com raras exceções, as posições devem ser mais curtas do que o conteúdo que os segue.

<b>Posição sobrepõe-se ao conteúdo</b>	<b>O conteúdo deve ser mais longo do que as rubricas</b>
<p><b>Tenho de apresentar um aviso de jornal sobre as minhas atividades antes de começar as operações?</b></p> <p>Sim.</p>	<p><b>Devo publicar um aviso público?</b></p> <p>Deve publicar um aviso das suas operações num jornal local antes de começar.</p>

**Fontes**

- Garner, Bryan A., *Legal Writing in Plain English*, 2001, University of Chicago Press, Chicago, p. 14-16.
- Kimble, Joseph, *Lifting the Fog of Legalese*, 2006, Carolina Academic Press, Durham, NC, p. 70 (C).
- Murawski, Thomas A., *Escritas Legíveis Regulamentos*, 1999, Carolina Academic Press Durham, NC, pp. 10-12, 27.
- Escritório do Registo Federal, *Manual de Redação de Documentos*, 1998, MMR-2. [www.archives.gov/federal-register/write/handbook/](http://www.archives.gov/federal-register/write/handbook/).

## d. Escreva secções curtas

Secções curtas separam o material para que pareça mais fácil de compreender. Secções longas e densas sem espaço em branco são visualmente pouco apelativas, e dão a impressão de que o seu documento é difícil de entender. Secções curtas parecem mais fáceis de compreender e ajudam-no a organizar o seu documento de forma mais eficaz.

Secções curtas também lhe dão mais oportunidade de inserir títulos informativos no seu material. Lembre-se que as direções da secção boldface dão ao seu leitor o melhor roteiro para o seu documento. Secções longas são impossíveis de resumir significativamente numa rubrica. Ao escrever secções curtas, cada posição pode dar ao leitor informações sobre todo o conteúdo da secção.

<b>Parágrafo longo e denso</b>	<b>Parágrafos mais curtos, mais fáceis de seguir</b>
<p><b>§ 2653.30 Seleções de grupos nativos.</b></p> <p>a As seleções não devem exceder o montante recomendado pela sociedade regional ou 320 hectares para cada membro nativo de um grupo, ou 7.680 hectares para cada grupo nativo, o que for inferior. Os grupos nativos devem identificar qualquer área sobre isso como seleções alternativas e classificar as suas seleções. Para além das reservas nas secções 2650.32 e 2650.46 desta Parte, os transportes de terras num Refúgio Nacional da Vida Selvagem estão sujeitos às disposições da secção 22(g) da ANCSA e secção 2651.41 deste capítulo, uma vez que eram</p>	<p><b>§ 2653.31 Quais são os critérios de seleção para as seleções de grupos nativos e quais as terras disponíveis?</b></p> <p>Você pode selecionar apenas a quantidade recomendada pela corporação regional ou 320 acres para cada membro nativo de um grupo, ou 7.680 acres para cada grupo nativo, o que for menor. Deve identificar qualquer área superior a 7.680 como seleções alternativas e classificar a sua seleção.</p> <p><b>§ 2653.32 Quais são as restrições nas transmissões a grupos nativos?</b></p> <p>Para além das reservas descritas nesta parte, os transportes de terras num Refúgio Nacional da Vida Selvagem estão sujeitos à secção 22(g) da ANSCA como se fossem transportes para uma aldeia.</p>



<b>Parágrafo longo e denso</b>	<b>Parágrafos mais curtos, mais fáceis de seguir</b>
<p>transportadas para uma empresa da aldeia.</p> <p>b As seleções devem ser contíguas e a área total selecionada deve ser compacta, exceto se estiverem separadas por terras indisponíveis para seleção. A BLM não considerará o compacto de seleção se excluir os terrenos disponíveis para seleção dentro dos seus limites exteriores; ou um trato isolado de terra pública de menos de 640 hectares permanece após a seleção. As terras selecionadas devem estar em secções trimestrais onde estão disponíveis, a menos que o esgotamento do direito do grupo não permita a seleção de uma secção de um quarto. A seleção deve incluir todas as terras disponíveis em secções inferiores a um quarto. As terras selecionadas devem estar em conformidade com o sistema de levantamento de terras dos Estados Unidos.</p>	<p><b>§ 2653.33 As seleções de grupos nativos têm de partilhar uma fronteira?</b></p> <p>Sim, as seleções devem partilhar uma fronteira. A área total selecionada deve ser compacta, exceto quando separada por terras que não estejam disponíveis para seleção. Não consideraremos a sua seleção se:</p> <p>a Exclui os terrenos disponíveis para seleção dentro dos seus limites exteriores; ou</p> <p>b Um terreno público isolado com menos de 640 hectares permanece após a seleção.</p> <p><b>§ 2653.34 Quão pequena uma parcela posso selecionar?</b></p> <p>Selecione as terras em secções trimestrais onde estão disponíveis, a menos que não reste o suficiente no direito do seu grupo de permitir isso. A sua eleição deve incluir todas as terras disponíveis em áreas menores do que o quarto de secção. Conformidade com a sua seleção tanto quanto possível com o sistema de levantamento de terras dos Estados Unidos.</p>

**Fontes**

- Kimble, Joseph, *Lifting the Fog of Legalese*, 2006, Carolina Academic Press, Durham, NC, pp. 11, 165-174.
- Murawski, Thomas A., *Escritas Legíveis Regulamentos*, 1999, Carolina Academic Press Durham, NC, pp. 9-10.



## III. Escreva o seu documento

---

Com uma quantidade relativamente pequena de esforço e num período de tempo relativamente curto, você pode melhorar significativamente o material tradicionalmente escrito.

## a. Palavras

---

As palavras importam. São os blocos de construção mais básicos de comunicação escrita e falada. Escolha as suas palavras com cuidado - seja preciso e conciso.

# 1. Verbos

---

Os verbos dizem ao seu público o que *fazer*. Certifica-te que eles sabem *quem* faz o quê.

## i. Use voz ativa

---

A voz ativa deixa claro quem deve fazer o quê. Elimina a ambiguidade sobre responsabilidades. Não "Tem de ser feito", mas "Tens de o fazer.". A voz passiva obscurece quem é responsável por quê e é um dos maiores problemas com documentos governamentais. Não confundas voz passiva com o passado.

Numa sentença ativa, a pessoa ou agência que está a agir é o tema da sentença. Numa frase passiva, a pessoa ou item que é agitado é o sujeito da sentença. As frases passivas muitas vezes não identificam quem está a realizar a ação.

<b>Voz passiva</b>	<b>Voz ativa</b>
O lago foi poluído pela empresa.	A empresa poluiu o lago.
Foram propostos novos regulamentos.	Propusemos novos regulamentos.
As seguintes informações devem ser incluídas no pedido para que sejam consideradas completas.	Deve incluir as seguintes informações na sua candidatura.
As obrigações serão retidas em caso de incumprimento de todas as licenças e condições.	Reteremos a sua caução se não cumprir todos os termos e condições da licença.
Os regulamentos foram propostos pelo Departamento de Assuntos de Veteranos.	O Departamento de Assuntos de Veteranos propôs novos regulamentos.
A licença tem de ser aprovada pelo gabinete do Estado da agência.	O nosso gabinete do Estado tem de aprovar a sua licença.

Mais do que qualquer outra técnica de escrita, usar voz ativa e especificar quem está a realizar uma ação vai mudar o carácter da sua escrita.

## Como identifica frases passivas?

As frases passivas têm duas características básicas, embora ambas possam não aparecer em cada frase passiva.

- Uma forma do verbo "ser" (porexemplo: são, era, podiam ser) e
- Um particípio passado (geralmente com "ed" no final).

## Use a voz passiva quando a lei é o ator

Em poucos casos, a voz passiva pode ser apropriada. Por exemplo, quando uma ação segue outra como uma questão de direito, e não há nenhum ator (além da própria lei) para a segunda ação, uma sentença passiva pode ser o melhor método de expressão. Também podes usar passiva quando não importa quem está a fazer uma ação.

### *Por exemplo:*

Se não pagar a realeza da sua produção mineral, o seu contrato de arrendamento será terminado...

### **Fontes**

- Charrow, Veda R., Erhardt, Myra K. e Charrow, Robert P. *Clear & Effective Legal Writing*, 4ª edição, 2007, Aspen Publishers, Nova Iorque, NY, pp. 173-175.
- Garner, Bryan A., *Um Dicionário de Uso Legal Moderno*, 2ª edição, 1995, Oxford University Press, Oxford e Nova Iorque, pp. 643-644.
- Garner, Bryan A., *Legal Writing in Plain English*, 2001, University of Chicago Press, Chicago, pp. 24-26.
- Garner, Bryan A., *O Uso Moderno Americano de Garner*, 2003. Oxford University Press, Oxford e Nova Iorque, pp. 892-893.
- Murawski, Thomas A., *Escritas Legíveis Regulamentos*, 1999, Carolina Academic Press Durham, NC, pp. 73-75.
- Escritório do Registo Federal, *Manual de Redação de Documentos*, 1998, p. MMR-5. [www.archives.gov/federal-register/write/handbook/ddh.pdf](http://www.archives.gov/federal-register/write/handbook/ddh.pdf).
- Redish, Janice C., *Como Escrever Regulamentos e Outros Documentos Legais em Inglês Claro*, 1991, Institutos Americanos de Investigação, Washington, DC, p. 26.
- Securities and Exchange Commission, *Plain English Handbook*, 1998, Washington, DC, pp. 19 -20.

## ii. Use a forma mais simples de um verbo

---

A forma mais simples e forte de um verbo está presente. Um documento escrito no presente é mais imediato e menos complicado. A utilização do tempo presente torna o seu documento mais direto e vigoroso. Quanto mais usas condicional ou futuro tenso, mais difícil o seu público tem de trabalhar para entender o seu significado. Escrever inteiramente no presente poupa o seu trabalho de audiência e ajuda a deixar o seu ponto de vista claramente.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
Estas secções descrevem tipos de informação que satisfariam os requisitos de aplicação da Circular A-110, uma vez que se aplicaria a este programa de subvenção.	Estas secções dizem-lhe como satisfazer os requisitos da Circular A-110 para este programa de subvenção.

Mesmo que esteja a cobrir um evento que ocorreu no passado, pode esclarecer o material para o seu utilizador escrevendo o máximo possível no presente.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
Os requerentes que eram funcionários federais na altura em que o prejuízo foi sofrido deveriam ter apresentado um pedido de indemnização nessa altura. Se não o fizer, poderá ter um efeito sobre o grau de cobertura do requerente ao abrigo desta parte.	Não pode estar coberto por esta parte se: <ol style="list-style-type: none"><li>Era um funcionário federal na altura da lesão. e</li><li>Na altura, não apresentou queixa.</li></ol>

Ocasionalmente, é claro, pode precisar de usar outros tempos. Por exemplo, os documentos da National Environmental Policy Act (NEPA) referem-se frequentemente ao que pode acontecer no futuro se ocorrerem determinados acontecimentos. Mas use tensões diferentes do presente apenas quando necessário para a precisão.



### iii. Evite verbos ocultos

---

Use a forma mais forte e direta do verbo possível.

Os verbos são o combustível da escrita. Os verbos dão às tuas frases poder e direção. Animam a sua escrita e tornam-na mais interessante. Muitas vezes, escondemos verbos transformando-os em substantivos, tornando-os menos eficazes e usando mais palavras do que precisamos. Verbos escondidos são um problema particular na escrita do governo.

#### O que são verbos escondidos?

Um verbo escondido é um verbo convertido num substantivo. Muitas vezes precisa de um verbo extra para fazer sentido. Então escrevemos: "Por favor, faça um pedido de empréstimo pessoal" em vez de "Por favor, peça um empréstimo pessoal."

Os verbos escondidos vêm de duas formas. Alguns têm finais como *-ment*, *-tion*, *-sion*, e *-ance* ou link com verbos tais como *alcançar*, *efeito*, *dar*, *ter*, *fazer*, *alcançar*, e *tomar*. Muitas vezes, encontrará um verbo escondido entre as palavras "o" e o "de".

<b>Verbo Escondido</b>	<b>Descoberto</b>
Para rastrear o pagamento em falta, precisamos fazer uma revisão das contas da Agência para que possamos entender a razão do erro ocorreu.	Para rastrear o pagamento em falta, precisamos rever as contas da Agência para que entendamos a razão do erro ocorreu.
Se não conseguir efetuar o pagamento da taxa de 100 dólares, tem de fazer um pedido por escrito antes de apresentar a sua declaração de imposto.	Se não conseguir pagar a taxa de 100 dólares, tem de se candidatar por escrito antes de apresentar a sua declaração de imposto.
Isto significa que temos de proceder ao cálculo de novos números para a audiência do Congresso.	Isto significa que temos de calcular novos números para a audiência do Congresso.

<b>Verbo Escondido</b>	<b>Descoberto</b>
A produção de estatísticas precisas é importante para a comissão na avaliação da nossa política de sem-abrigo.	A elaboração de estatísticas precisas é importante para a comissão na avaliação da nossa política em matéria de sem-abrigo.

**Fontes**

- Charrow, Veda R., Erhardt, Myra K. e Charrow, Robert P. *Clear & Effective Legal Writing*, 4ª edição, 2007, Aspen Publishers, Nova Iorque, NY, pp. 176-178.
- Garner, Bryan A., *Legal Writing in Plain English*, 2001, University of Chicago Press, Chicago, p. 38 (14.)
- Kimble, Joseph, *Lifting the Fog of Legalese*, 2006, Carolina Academic Press, Durham, NC., p. 71 (D.4).
- Securities and Exchange Commission, *Plain English Handbook*, 1998, Washington, DC., p. 21.
- Wright, Nick, *Hidden Verbs*, www. [plainlanguage.gov/howto/wordsuggestions/hiddenverbs.cfm](http://plainlanguage.gov/howto/wordsuggestions/hiddenverbs.cfm).

## iv. Utilizar "deve" para indicar requisitos

---

A palavra "deve" é a forma mais clara de transmitir ao seu público que eles têm de fazer alguma coisa. "Shall" é uma daquelas palavras oficiosas e obsoletas que oneram a escrita de estilo legal durante muitos anos. A mensagem que "deve" enviar ao público é: "Isto é material mortal". "Shall" também é obsoleto. Quando foi a última vez que a ouviste usar no discurso do dia-a-dia?

Além de estar ultrapassado, "deve" é impreciso. Pode indicar uma obrigação ou uma previsão. A queda de "deve" é um passo importante para tornar o seu documento mais fácil de utilizar. Não se deixe intimidar pelo argumento de que usar "deve" levará a um processo. Muitas agências já usam a palavra "deve" para transmitir obrigações. Os tribunais norte-americanos estão a eliminar o "deve" a favor do "deve" no seu Regimento. Um exemplo destas regras é citado abaixo.

Em vez de utilizar "deve", utilizar:

- "deve" para uma obrigação,
- "Não deve" para uma proibição,
- "pode" para uma ação discricionária, e
- "deve" para uma recomendação.

O exemplo a seguir demonstra o quão mais clara pode ser a linguagem se seguir estas sugestões.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
<b>Secção 5511.1 Utilização gratuita da madeira em locações de petróleo e gás</b>  a. Qualquer locatário de petróleo ou gás que deseje utilizar madeira para combustível em operações de perfuração deve apresentar um pedido, portanto, ao agente que emitiu o contrato de arrendamento.	<b>Secção 5511.1 Utilização gratuita da madeira em locações de petróleo e gás</b>  a. Tem de apresentar um requerimento para utilizar a madeira no seu aluguer de petróleo ou gás para combustível. Arquive o requerimento no nosso escritório onde obteve o seu contrato de arrendamento.  b. Iremos notificá-lo por correio registado se rejeitarmos o seu

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
<p>b. O requerente será notificado por correio registado em todos os casos em que a autorização pedida não seja concedida, e será dado 30 dias no prazo para recorrer dessa decisão.</p> <p>c. Sempre que o terreno for ocupado por um colono, o requerente deve apresentar um aviso no colonizador por correio registado que indique o montante e o tipo de madeira que solicitou.</p>	<p>pedido. Deve apresentar um recurso dessa decisão no prazo de 30 dias.</p> <p>c. Deve notificar qualquer colono, por correio registado, que solicitou para utilizar madeira do seu contrato de arrendamento. Inclua no seu aviso a quantidade e o tipo de madeira que pretende usar como combustível.</p>

Muitos juristas escreveram sobre o problema do "deve". Leia um breve resumo de vários argumentos em:

[www.plainlanguage.gov/howto/wordsuggestions/shallmust.cfm](http://www.plainlanguage.gov/howto/wordsuggestions/shallmust.cfm).

#### **Fontes**

- Charrow, Veda R., Erhardt, Myra K. e Charrow, Robert P. *Clear & Effective Legal Writing*, 4ª edição, 2007, Aspen Publishers, Nova Iorque, NY, pp. 183-184.
- Garner, Bryan A., *Um Dicionário de Uso Legal Moderno*, 2ª edição, 1995, Oxford University Press, Oxford e Nova Iorque, pp. 939-942.
- Garner, Bryan A., *Legal Writing in Plain English*, 2001, University of Chicago Press, Chicago, pp. 105-106.
- Kimble, Joseph, *Lifting the Fog of Legalese*, 2006, Carolina Academic Press, Durham, NC, pp. 159-160.
- Tribunais americanos, *Regras Federais do Procedimento de Recurso*, 2009, Gabinete de Impressão do Governo dos EUA, Washington, DC.  
[www.uscourts.gov/uscourts/rulesandpolicies/rules/ap2009.pdf](http://www.uscourts.gov/uscourts/rulesandpolicies/rules/ap2009.pdf).
- Wydick, Richard, *Inglês Simples para Advogados*, 5ª edição, 2005, Carolina Academic Press, Durham, NC, p. 64.

## v. Utilizar contrações quando apropriado

---

Embora muitas autoridades legais digam que as contrações não pertencem à escrita legal, Bryan Garner, uma das principais autoridades em matéria de escrita legal, defende o seu uso como forma de fazer a escrita legal, incluindo opiniões e regras, menos abafado e mais natural. As contrações tornam a sua escrita mais acessível ao utilizador. A pesquisa mostra que também aumentam a legibilidade (DaNielsen e Larosa, 1989).

"Escreva como fala" é uma regra comum de escrever de forma lida, e a melhor maneira de fazer isso é usar contrações. As pessoas estão habituadas a ouvir contrações em inglês falado, e usá-las na sua escrita ajuda as pessoas a relacionarem-se com o seu documento.

Use contrações com discrição. Assim como não devias ter bullets em tudo numa página, não devias fazer uma contração com todas as palavras possíveis. Não os use sempre que possível, mas onde quer que pareçam naturais.

<b>Não diga</b>	<b>Dizer</b>
Nenhum piloto no comando de uma aeronave civil pode permitir que qualquer objeto seja retirado dessa aeronave durante o voo que crie um perigo para as pessoas ou bens.	Se você é um piloto no comando de uma aeronave civil, não permita que qualquer objeto que crie um perigo para as pessoas ou propriedade seja largado dessa aeronave durante o voo.

### **Fontes**

- DaNielsen , Wayne A. e Dominic L. Larosa, Uma Nova Fórmula de Legibilidade Baseada na Era Estilística dos Romances, 33 *Journal of Reading* (1989), pp. 194, 196.
- Garner, Bryan A., *Legal Writing in Plain English*, 2001, University of Chicago Press, Chicago, pp. 49-50.
- Garner, Bryan A., *The Elements of Legal Style*, 2002, Oxford Univ. Press, Oxford e Nova Iorque, pp. 81-82.

## 2. Substantivos e pronomes

---

Os substantivos adicionam substância e direção. Pronomes envolvem o seu público. Não complique as coisas usando palavras que não entenderão ou abreviaturas que as confundem.

## i. Não transforme verbos em substantivos.

A maior parte da escrita governamental e técnica usa demasiadas cordas substantivos – grupos de substantivos "sanduíchados" juntos. A legibilidade sofre quando três palavras que são normalmente substantivos separados seguem sucessivamente. Uma vez passados três, a corda torna-se insuportável. Tecnicamente, substantivos de agrupamento transformam todos, menos o último substantivo, em adjetivos. No entanto, muitos utilizadores vão pensar que encontraram o substantivo quando ainda estão a ler adjetivos, e ficarão confusos.

Controle estas construções eliminando palavras descritivas que não são essenciais. Se não conseguir fazer isso, abra a construção usando mais preposições e artigos para clarificar as relações entre as palavras.

<b>Evite cordas substantivos como estas</b>	<b>Em vez disso, digamos</b>
Desenvolvimento de procedimentos de proteção da segurança dos trabalhadores das minas subterrâneas	Desenvolver procedimentos para proteger a segurança dos trabalhadores nas minas subterrâneas
Projeto de regulamentos laboratoriais de proteção dos direitos dos animais	Projeto de regulamentos para proteger os direitos dos animais de laboratório
Regra do bloqueio do cinto de segurança rodoviária nacional	A regra do bloqueio da Administração Nacional de Segurança rodoviária aplica-se aos cintos de segurança para automóveis

### Fontes

- Charrow, Veda R., Erhardt, Myra K. e Charrow, Robert P. *Clear & Effective Legal Writing*, 4ª edição, 2007, Aspen Publishers, Nova Iorque, NY, pp. 192-193.
- Garner, Bryan A., *Um Dicionário de Uso Legal Moderno*, 2ª edição, 1995, Oxford University Press, Oxford e Nova Iorque, pp. 601-602.
- Garner, Bryan A., *Garner's Modern American Usage*, 2003, Oxford University Press, Oxford e Nova Iorque, p. 557.
- Wydick, Richard, *Inglês Simples para Advogados*, 5ª edição, 2005, Carolina Academic Press, Durham, NC, p. 71.
- Zinsser, William, *On Writing Well*, 6ª edição, 2001, HarperCollins, Nova Iorque, pp. 77-78.

## ii. Use pronomes para falar diretamente com os leitores

---

Os pronomes ajudam o público a imaginar-se no texto e a relacionar-se melhor com os seus documentos. Mais do que qualquer outra técnica única, a utilização de "você" puxa os utilizadores para o seu documento e torna-o relevante para eles. Quando usa "você" para se dirigir aos utilizadores, eles são mais propensos a entender qual é a sua responsabilidade. Usar "nós" para se referir à sua agência torna a sua agência mais acessível. Também torna as suas frases mais curtas e o seu documento mais fácil de ler.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
Devem ser fornecidas cópias das declarações fiscais.	Deve fornecer cópias das suas declarações fiscais.

Escrever para um indivíduo obriga-o a analisar cuidadosamente o que quer que o leitor faça. Ao escrever a um indivíduo, você vai achar mais fácil:

- Coloque a informação numa ordem lógica
- Responda às perguntas e forneça a informação que o seu utilizador quer saber
- Atribuir claramente responsabilidades e requisitos

Certifique-se de definir "você" claramente.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
As instalações dos escritórios regionais e distritais estão disponíveis ao público durante o horário normal de trabalho para solicitar cópias dos registos da agência.	Se você é um cidadão privado, você pode obter cópias dos nossos registos em qualquer escritório regional ou distrital...

Defina "você" por qualquer um dos seguintes métodos:

- Estado no início do documento quem é o utilizador — "Este regulamento diz-lhe, o requerente do empréstimo, como garantir um empréstimo."
- Defina "você" na secção Definições — "Você" significa um requerente de empréstimo.



- Quando se dirige a diferentes utilizadores em diferentes partes do documento, defina "você" em cada contexto — "Como é que diferentes tipos de mutuários se candidatam a um empréstimo? Se é um pequeno negócio, deve submeter... Se você é um indivíduo, você deve submeter..."

É especialmente importante definir "tu" ao escrever para vários públicos.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
Locatários e operadores são responsáveis pela restauração do site. Deve assegurar-se de que...	Locatários e operadores são responsáveis pela restauração do site. Se você é o locatário, você deve monitorizar o operador para garantir isso. Se você é o operador, você deve conduzir todas as operações de uma forma ...

Se utilizar um formato de perguntas e respostas, deve assumir que o utilizador é que está a fazer as perguntas. Utilize "I" nas perguntas para se referir ao utilizador. Use "nós" nas respostas para representar a sua agência.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
Submissão de candidaturas.	Como me posso candidatar?

Ao usar "nós" para responder a perguntas, diz claramente o que a sua agência exige e quais são as responsabilidades da sua agência. Também evita a voz passiva e usa menos palavras. Pode definir "nós" nas secções de definições do seu documento se isso ajudar o utilizador.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
Os pedidos de empréstimo serão revistos para garantir que os procedimentos foram seguidos.	Revemos o seu pedido de empréstimo para garantir que seguiu os nossos procedimentos.
O Gabinete de Assuntos do Consumidor processará o seu pedido no prazo de 30 dias após a receção.	Processaremos a sua candidatura dentro de 30 dias após a sua receção.

Certifique-se de que utiliza pronomes que se referem claramente a um substantivo específico. Se um pronome puder referir-se a mais de uma pessoa ou objeto numa frase, repita o nome da pessoa ou objeto ou reescreva a frase.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
Depois de o Administrador nomear um Administrador Assistente, deve...	Após o Administrador nomear um Administrador Assistente, o Administrador Assistente deve...

**Fontes**

- Garner, Bryan A., *Um Dicionário de Uso Legal Moderno*, 2ª edição, 1995, Oxford University Press, Oxford e Nova Iorque, p. 643.
- Garner, Bryan A., *Legal Writing in Plain English*, 2001, University of Chicago Press, Chicago, p. 50.
- Murawski, Thomas A., *Escritas Legíveis Regulamentos*, 1999, Carolina Academic Press Durham, NC, pp. 33-38.
- Securities and Exchange Commission, *Plain English Handbook*, 1998, Washington, DC, p. 22.
- Wydick, Richard, *Inglês Simples para Advogados*, 5ª edição, 2005, Carolina Academic Press, Durham, NC.

### iii. Minimizar as abreviaturas

---

Um estudioso jurídico chama abreviaturas de "ameaça à prosa" (Kimble, 2006). As abreviaturas foram outrora destinadas a servir o público encurtando frases longas. No entanto, as abreviaturas proliferaram tanto na escrita do governo atual que exigem constantemente que o leitor olhe para as páginas anteriores, ou para consultar um apêndice, para desvendar o que está a ser dito.

#### Use "apelidos"

A melhor solução é encontrar um nome simplificado para a entidade que pretende abreviar. Isto dá aos leitores conteúdo significativo que os ajuda a lembrar do que está a falar. Pode ser um pouco mais longo, mas o ganho de clareza e facilidade de leitura vale a pena. Na maioria dos casos, não precisa de "definir" esta alcunha na primeira vez que a usa, a não ser que esteja a usar vários apelidos diferentes. Especialmente quando está a usar uma alcunha para o tema principal do seu documento, não insulte os seus utilizadores e perca o seu tempo. Por exemplo, num artigo sobre conselhos consultivos de recursos, não lhes diga que quando diz "Conselho" quer dizer "Conselho Consultivo de Recursos".

<b>Para</b>	<b>Em vez de</b>	<b>Considerar</b>
Comité Consultivo para a Segurança da Engenharia	ESAC	o comité
Manipuladores de pequena quantidade de resíduos universais	SQHUUW	manipuladores de resíduos
Lei de Relações com Funcionários de Bombeiros e Polícia	FPERA	o Ato

#### Se todos conhecem uma abreviatura, use-a sem explicação.

Há uma pequena lista de abreviaturas que entraram em uso comum. Quando os usas, não os defines, estás apenas a ocupar espaço e a irritar o seu utilizador. Mas certifique-se de que a abreviatura que está a usar está na lista. Exemplos incluem IBM, ATM, BMW, PhD, CIA.

Uma orientação intimamente relacionada é: "Não defina algo que seja óbvio para o utilizador." A maioria das agências federais, ao escrever uma carta respondendo a um inquérito, insiste em definir o nome da agência, como em, "Obrigado por escrever à Administração Federal de Aviação (FAA) sobre as suas preocupações..." O papel timbrado diz o nome da agência. A pessoa escreveu à agência, e agora a agência está a responder. O utilizador *não* vai ficar confuso sobre o que significa FAA!

## Se tiver de abreviar

Claro que há algumas situações em que não se pode evitar uma abreviatura. Defina sempre uma abreviatura da primeira vez que a utiliza, por exemplo, "The American Journal of Plain Language Studies" (AJPLA). E limite o número de abreviaturas que usa num documento para não mais de três, e de preferência duas. Soletrar todo o resto. Se usou abreviaturas para os dois ou três itens mais comuns, é improvável que os outros itens ocorram com tanta frequência que não os possa soletrar sempre.

Quando estiver a ponderar se deve usar uma abreviatura ou com quantas se pode safar num documento, lembre-se que devem facilitar a vida aos seus utilizadores. Se dificultarem as coisas, falhaste em escrever para o seu público.

### Fontes

- Garner, Bryan A., *Um Dicionário de Uso Legal Moderno*, 2ª edição, 1995, Oxford University Press, Oxford e Nova Iorque, pp. 447-448.
- Garner, Bryan A., *Legal Writing in Plain English*, 2001, University of Chicago Press, Chicago, pp. 46-48.
- Kimble, Joseph, *Lifting the Fog of Legalese*, 2006, Carolina Academic Press, Durham, NC, p. 155.

### 3. Outras questões de palavras

---

Seja conciso - deixe de fora palavras desnecessárias. Não use jargão ou termos técnicos quando as palavras do dia-a-dia têm o mesmo significado. Use palavras e termos de forma consistente ao longo dos seus documentos.

## i. Use palavras curtas e simples

---

A escolha do vocabulário é uma parte importante da comunicação clara. Embora não haja problema em ser expressivo, a maioria da escrita federal não tem lugar para o talento literário. As pessoas não se enrolam em frente ao fogo com uma boa regulamentação federal para ter uma leitura relaxante.

A escrita do governo é muitas vezes estonteante, cheia de longos e secos legalismos e outros jargões. A escrita do governo federal não é exceção. H.W. Fowler resumiu estas recomendações para fazer escolhas de palavras no seu influente livro, *The King's English*, publicado pela primeira vez em 1906. Ele encorajou os escritores a serem mais simples e diretos no seu estilo (citado em Kimble, 2006).

- Prefiro a palavra familiar aos rebuscados.
- Prefiro a palavra concreta à abstração.
- Prefiro a única palavra à circunlocução.
- Prefiro a palavra curta ao longo.
- Prefiro a palavra saxónica à palavra romance.

Kathy McGinty ([www.plainlanguage.gov](http://www.plainlanguage.gov)) oferece instruções de língua na bochecha para aumentar as suas frases simples e diretas.

Não há como escapar ao facto de ser considerado muito importante constatar que vários estudos disponíveis ipso facto identificaram geralmente o facto de que um emprego noturno adicional adequado poderia normalmente manter os adolescentes juvenis fora das vias durante a noite, incluindo, mas não se limitando à hora anterior à meia-noite nos dias úteis e/ou 2 a.m. aos fins de semana.

E o original, usando palavras mais fortes e simples:

Mais empregos noturnos manteriam os jovens fora das ruas.

Ao fazer as suas escolhas de palavras, escolha a palavra familiar ou frequentemente usada sobre o incomum ou obscuro. Há muitas listas de palavras complexas e substitutos sugeridos, por exemplo

[www.plainlanguage.gov/howto/wordsuggestions/simplewords.cfm](http://www.plainlanguage.gov/howto/wordsuggestions/simplewords.cfm). Consulte também as listas em Kimble (2006).

**Fontes**

- Kimble, Joseph, *Lifting the Fog of Legalese*, 2006, Carolina Academic Press, Durham, NC, pp. 11, 165-174.
- McGinty, Kathy, *Nove Passos Fáceis para Frases Mais Longas*, [www.plainlanguage.gov/examples/humor/9easysteps.cfm](http://www.plainlanguage.gov/examples/humor/9easysteps.cfm).

## ii. Omitir palavras desnecessárias

---

A construção densa e falada é um dos maiores problemas da escrita governamental. Nada é mais confuso para o utilizador do que frases longas e complexas que contêm múltiplas frases e cláusulas. Palavras desnecessárias vêm de todas as formas e tamanhos, e é difícil colocá-las em categorias distintas. Para resolver o problema, os escritores têm de se tornar mais críticos da sua própria escrita. Devem considerar se precisam de cada palavra.

Palavras desnecessárias desperdiçam o tempo do seu público na web também. Lembre-se, grande conteúdo web é como uma conversa. Omitir informações que o público não precise de saber. Isto pode ser difícil para um especialista em assuntos, por isso é importante que alguém olhe a informação do ponto de vista do público. (Consulte [o conteúdo da Web](#) para obter mais informações sobre a escrita para a web.)

Um lugar para começar a trabalhar neste problema na sua própria escrita é ter cuidado com "de", "para", "on", e *outras preposições*. Muitas vezes marcam frases que pode reduzir a uma ou duas palavras.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
um número de um número suficiente de neste ponto no tempo é capaz de uma base mensal no terreno que uma quantidade de Xbe responsável por ordem para	vários, alguns, muitos, muitosenennowcanly quecauseXmustto

Muitas vezes, pode omitir *palavras redundantes*.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
O Departamento X e o Departamento Y trabalharam juntos num projeto conjunto para melhorar...	Os Departamentos X e Y trabalharam num projeto para melhorar...

Nesta declaração, não precisa de "articulação". Nem sequer precisas de "juntos". Dizer que X e Y trabalharam num projeto diz tudo. "Articular" e "juntos" são ambos redundantes.



Da mesma forma, muitas vezes **usamos modificadores em excesso**, como *absolutamente, na verdade, completamente, muito, totalmente, totalmente e muito*. Mas se olhar de perto, verá que muitas vezes não são necessárias e podem até ser sem sentido.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
A sua alegação era totalmente irrealista.	A sua alegação foi absurda.
É particularmente difícil conciliar as opiniões um pouco divergentes expressas pela equipa de gestão.	É difícil conciliar as opiniões divergentes expressas pela equipa de gestão.
A divulgação total de todos os factos é muito importante para garantir que elaboramos uma imagem total e completamente precisa da situação financeira da Agência.	Divulgar todos os factos é importante para criar uma imagem precisa da posição financeira da Agência.

Evite *duplos e trigémeos*. Os escritores ingleses adoram repetir o mesmo conceito usando palavras diferentes que dizem a mesma coisa.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
devido e pagá-se e desistória e informaçãoobegine e começar	duestop (qualquer um)começar

Outras formas de omitir palavras desnecessárias incluem eliminar verbos ocultos, usar pronomes e usar voz ativa. Consulte as orientações sobre estes três tópicos (Evite [verbos ocultos](#), Use [pronomes para falar diretamente com os leitores](#), e Use voz [ativa](#)) para obter mais informações.

Aqui está um exemplo que usa várias das técnicas acima discutidas para reduzir uma frase de 54 palavras para 22 palavras, sem perda de significado.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
Se o Secretário de Estado considerar que uma pessoa recebeu um pagamento ao qual a pessoa não tinha direito, se o pagamento se deveu ou não à culpa ou deturpação do	Se o Secretário de Estado descobrir que recebeu um pagamento a que não tinha direito, deve pagar a totalidade da quantia.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
indivíduo, o indivíduo será obrigado a reembolsar ao Estado a soma total do pagamento a que a pessoa não tinha direito.	

Omitir palavras em excesso pode cortar documentos significativamente. Seja diligente em desafiar cada palavra que escrever, e eventualmente aprenderá a escrever não só de forma clara, mas concisa.

**Fontes**

- Garner, Bryan A., *Legal Writing in Plain English*, 2001, University of Chicago Press, Chicago, pp. 43, 40, 34.
- Kimble, Joseph, *Lifting the Fog of Legalese*, Carolina Academic Press, 2006, Durham, NC, pp. 93, 170.
- Securities and Exchange Commission, *Plain English Handbook*, 1998, Washington, DC, p. 25.

### iii. Lidar com definições

---

Temos uma regra para lidar com definições: *usá-las raramente*.

As definições muitas vezes causam mais problemas do que resolvem. De forma uniforme, os especialistas em escrita aconselham a manter as definições ao mínimo (Dickerson 1986, Garner 2001, Kimble 2006). Se não puder evitá-los, use o menor possível. É melhor ter tempo para reescrever para evitar a necessidade de definir um termo. Se tiver de utilizar definições, siga as orientações abaixo:

#### **Dê às palavras comuns os seus significados comuns e não as defina.**

Nunca defina uma palavra para significar algo diferente do seu significado geralmente aceite.

Reed Dickerson, no seu livro de referência, *Fundamentals of Legal Drafting* (1986), tem este conselho para os revisores jurídicos:

É importante que o relator jurídico não defina uma palavra de um modo significativamente diferente da forma como é normalmente entendida pelas pessoas a quem é dirigida principalmente. Trata-se de um princípio fundamental da comunicação, e é uma das vergonhas da profissão jurídica que os relatores a violam de forma tão flagrante. Com efeito, o princípio é um dos mais importantes em todo o domínio da elaboração jurídica.

O conselho do Sr. Dickerson aplica-se a qualquer comunicação do governo, não apenas a redações legais.

Morris Cohen, em *Razão e Direito* (1950), explica: "Sempre que definimos uma palavra... de uma forma que se afasta do uso habitual atual, mais cedo ou mais tarde, involuntariamente, recuamos no uso comum e, assim, confundemos os significados dos nossos termos."

Além disso, é provável que os leitores esqueçam que atribuíram a uma palavra comum um novo significado, e quando se depararem com a palavra mais tarde no seu documento atribuem o significado comum, em vez do seu significado especializado. Aqui estão algumas definições desnecessárias.



<b>Palavras geralmente compreendidas que provavelmente não precisava definir</b>
<i>Bicicleta</i> : todos os dispositivos impulsionados unicamente pelo poder humano sobre o qual uma pessoa ou pessoas podem andar em terra, com uma, duas ou mais rodas, exceto uma cadeira de rodas manual.
<i>Degradar</i> significa diminuir ou diminuir em quantidade, qualidade ou valor.
<i>Idade</i> significa a idade de uma pessoa, ou o número de anos decorridos a partir da data do nascimento de uma pessoa.

E aqui estão alguns exemplos de definições que entram em conflito com o uso habitual – deve evitar-se a todo o custo.

<b>Palavras comumente compreendidas com significados incomuns</b>	<b>Como significados incomuns podem confundir leitores</b>
<i>Páginas</i> significa cópias em papel do tamanho normal do escritório ou o equivalente em dólares em outros meios	Dez páginas no documento, como acha que o utilizador comum responderia se lhe fosse pedido que definisse "página"?
<i>Depósitos de carvão</i> significam todos os depósitos de carvão de propriedade federal, exceto aqueles que são detidos em confiança para uma tribo nativa americana.	Então, se o carvão é mantido em confiança para uma tribo nativa americana, não é carvão?
<i>Gado morto</i> . O corpo (cadáver) do gado que morreu de outra forma que não por abate.	Então, se o massacrar, não está realmente morto?

## Quando possível, defina uma palavra onde a usa

Evite secções longas de definições no início ou no fim do seu documento. Volta para a Regra Um. Reescrever para tentar eliminar a necessidade da maioria das definições.

## Se tiver de ter uma secção de definição, coloque-a no início ou no fim

Coloque definições no final, apesar da tradição. Ao colocar definições no final, permite que o seu utilizador vá direto ao texto, em vez de ter de passar por material menos importante. Nas secções de definição, não numerem as definições, mas enusembê-las

alfabeticamente. Isto facilita a utilizadores encontrar uma definição, e geralmente facilita-lhe a alteração da sua secção de definição mais tarde.

## **Nunca inclua material regulamentar ou outro material substantivo em definições**

Não só este senso comum - o seu utilizador não espera material substantivo na secção de definições - mas para os regulamentos é um requisito do Escritório do Registo Federal.

Considere esta "definição" no título 43 Parte 3480 — Operações de Exploração e Exploração de Carvão:

*A recuperação económica máxima (MER) significa que, com base em práticas de exploração padrão da indústria, todas as partes lucrativas de um depósito de carvão federal alugado devem ser minadas. Nos momentos das determinações do MER, será considerada a seguinte: tecnologia comprovada existente; equipamento comercialmente disponível e economicamente viável; qualidade, quantidade e comercialização do carvão; Custos de segurança, exploração, exploração, processamento e transporte; e o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis. A exigência da MER não restringe a autoridade do oficial autorizado para garantir a conservação das reservas de carvão recuperáveis e outros recursos e para evitar o desatado de carvão.*

Escondido nesta longa passagem está a definição: "Recuperação económica máxima (MER) significa a mineração de todas as partes lucrativas de um depósito de carvão federal alugado, com base em práticas operacionais padrão da indústria." Todo o resto do material pertence às partes substantivas do regulamento.

## **Não defina palavras que não usa**

Mais uma vez, isto parece óbvio. Mas os escritores parecem definir automaticamente os termos que pensam que podem usar, mas não o fazem. Isto pode ser muito confuso para o público, que espera ler algo sobre o tema, mas não pode encontrá-lo no documento.

### **Fontes**

- Cohen, Morris, *Reason and Law*, 1950, The Free Press, Glencoe, IL, p.77.

- Dickerson, Reed, *Fundamentals of Legal Drafting*, 1986, 2ª edição, Little, Brown and Company, Boston e Toronto, pp. 137, 144.
- Flesch, Rudolf, *How to Write in Plain English, A Book for Lawyers and Consumers*, 1979, Harper and Rowe, Nova Iorque, pp. 58-69, 79.
- Garner, Bryan A., *Um Dicionário de Uso Legal Moderno*, 2ª edição, 1995, Oxford University Press, Oxford e Nova Iorque, p. 257-258.
- Garner, Bryan A., *Legal Writing in Plain English*, 2001, University of Chicago Press, Chicago, pp. 97-99.
- Kimble, Joseph, *Lifting the Fog of Legalese*, Carolina Academic Press, 2006, Durham, NC.
- Escritório do Registo Federal, Livro de Redação de Documentos, 1998, § 8.15.  
[www.archives.gov/federal-register/write/handbook/ddh.pdf](http://www.archives.gov/federal-register/write/handbook/ddh.pdf).

## **iv. Use o mesmo termo de forma consistente para um pensamento ou objeto específico**

---

Irá confundir o seu público se usar termos diferentes para o mesmo conceito. Por exemplo, se utilizar o termo "idosos" para se referir a um grupo, continue a usar este termo ao longo do seu documento. Não substitua outro termo, como "idosos" ou "idosos". A utilização de um termo diferente pode fazer com que o leitor se interrogue se está a referir-se ao mesmo grupo.

Não sinta que precisa usar sinónimos para tornar a sua escrita mais interessante. Os escritores federais não deviam estar a criar uma grande literatura. Você está comunicando requisitos, como obter benefícios, como se manter seguro e saudável, e outras informações para ajudar as pessoas nas suas vidas. Embora usar palavras diferentes pode tornar a escrita mais interessante, pode diminuir a clareza.



## v. Evitar jargão legal, estrangeiro e técnico

---

O que queremos dizer com jargão? Jargon é desnecessariamente complicado, linguagem técnica usada para impressionar, em vez de informar, o seu público.

Quando dizemos para não usar jargão, não estamos defendendo deixar de fora os termos técnicos necessários; estamos dizendo para ter certeza de que a sua outra língua é o mais clara possível. Por exemplo, pode não haver outra forma correta de se referir a um anel de controlo da válvula do brinulador. Mas isso não o impede de dizer "aperte o anel de controlo da válvula do brinulador com segurança" em vez de "Aplicar um binário suficiente no anel de comando da válvula do brinulador para garantir que o conjunto do anel de controlo está bem fixado ao terminal de modo a que o afrouxamento não possa ocorrer em condições normais." A primeira é a utilização necessária de um termo técnico. O segundo é jargão.

Termos especiais podem ser úteis abreviatura dentro de um grupo e pode ser a forma mais clara de comunicar dentro do grupo. No entanto, ir além dos termos técnicos necessários para escrever em jargão pode causar mal-entendidos ou alienação, mesmo que os seus únicos leitores sejam especialistas. Os leitores queixam-se mais do jargão do que qualquer outra falha de escrita, porque os escritores muitas vezes não percebem que os termos que conhecem bem podem ser difíceis ou sem sentido para o seu público. Tente substituir a linguagem do dia-a-dia pelo jargão com a maior frequência possível. Considere os seguintes pares. A versão mais simples transmite informações técnicas tão precisamente quanto e mais claramente do que a versão carregada de jargão.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
avifauna ribeirinho	aves do rio
involuntariamente não-amigável	sem-abrigo
O paciente está a receber um suporte de ventilação de pressão positiva.	O paciente está num respirador.
A maioria dos revestimentos refratários até à data apresentam uma falta de fiabilidade quando sujeitos à impingização de partículas entranhadas no fluxo de propulsores em durações de disparo prolongadas.	Os gases de escape acabam por danificar o revestimento da maioria das cerâmicas existentes.

Quando não tiver como expressar uma ideia a não ser usar linguagem técnica, certifique-se de que define os seus termos. No entanto, é melhor manter as definições ao mínimo. Lembre-se de escrever para comunicar, não para impressionar. Se fizer isso, deve naturalmente usar menos jargão. Para obter mais informações sobre definições, consulte [lidar com definições](#).

## Língua jurídica

A linguagem jurídica nos regulamentos e outros documentos é uma das principais fontes de jargão irritante. Os leitores podem dispensar jargão arcaico, como "doravante", "até agora", e "com ele". O Professor Joseph Kimble (2006), um notável estudioso da escrita legal, avisa que devemos evitar essas palavras e formalismos que dão à escrita legal o seu cheiro a mofo. Ele inclui na sua lista de exemplos as seguintes palavras:

acima mencionados acima mencionados antecipadamente acima mencionados para a referida	depois disso, lá fora comwhatsoeverwhereatwhereinwhereinof
---	---

Outro termo que está a perder a sua popularidade nos círculos legais é "deve". Obviamente, é especialmente importante nos regulamentos usar as palavras de autoridade claramente, e muitos especialistas em escrita legal recomendam agora evitar o "deve" arcaico e ambíguo em favor de outra palavra, dependendo do seu significado. Leia mais sobre "deve" na [utilização "must" para transmitir requisitos](#).

### Fontes

- Charrow, Veda R., Erhardt, Myra K. e Charrow, Robert P. *Clear & Effective Legal Writing*, 4ª edição, 2007, Aspen Publishers, Nova Iorque, NY, pp. 188-191.
- Garner, Bryan A., *Garner's Modern American Usage*, 2003, Oxford University Press, Oxford e Nova Iorque, pp. 472-473.
- Kimble, Joseph, *Lifting the Fog of Legalese*, 2006, Carolina Academic Press, Durham, NC, pp.173-174.

## vi. Não use cortes

---

Além de frações, o corte quase não tem bons usos. "E/ou" é um exemplo clássico. Na maioria dos casos, os *escritores significam* "ou" ou "e". Mas não querem ter tempo para decidir o que significam, por isso, empurram o trabalho para o público. Isso torna a sua escrita ambígua. Como autor, deve decidir o que quer dizer. Nos poucos casos - e parece haver muito poucos - onde realmente se refere a ambos, escreva "ou X, ou Y, ou ambos".

Muitas vezes, quando os escritores usam cortes, um hífen é mais apropriado para se juntar a termos iguais ou semelhantes, como em "relação docente-estudante".

### **Fontes**

- Garner, Bryan A., *Legal Writing in Plain English*, 2001, University of Chicago Press, Chicago, p. 163.
- Kimble, Joseph, *Lifting the Fog of Legalese*, 2006, Carolina Academic Press, Durham, NC, pp. 155-156.

## **b. Frases**

---

Escolha as suas palavras com cuidado. Comece com a sua ideia principal – não comece com uma exceção. A ordem de palavras importa, por isso coloque as suas palavras com cuidado. Mantenha-o curto; Não é crime usar muitos períodos.

# 1. Escreva frases curtas

---

Expresse apenas uma ideia em cada frase. Frases longas e complicadas muitas vezes significam que não tens a certeza do que queres dizer. As frases mais curtas são também melhores para a transmissão de informações complexas; quebram a informação em unidades mais pequenas e mais fáceis de processar.

Frases carregadas de cláusulas dependentes e exceções confundem o público perdendo o ponto principal numa floresta de palavras. Resistir à tentação de colocar tudo numa só frase; desapega a sua ideia em partes e faça de cada um o tema da sua própria frase.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
Uma vez estabelecidos os objetivos do candidato, um ou mais potenciais empregadores são identificados. É desenvolvida uma proposta preliminar de apresentação ao empregador. A proposta é apresentada a um empregador que aceite negociar um emprego individualizado que responda às necessidades de emprego do requerente e às necessidades reais das empresas do empregador.	Assim que estabelecermos os seus objetivos, identificamos um ou mais potenciais empregadores. Preparamos uma proposta preliminar para apresentar a um empregador que aceite negociar um trabalho que responda tanto às suas necessidades como às suas necessidades de emprego.

A complexidade é o maior inimigo da comunicação clara. Você pode precisar de ser especialmente inventivo para traduzir disposições complicadas em linguagem mais manejável. No exemplo seguinte, transformámos uma cláusula "se" numa frase separada. Ao começar a primeira frase com "suponha" (isto é, "se") e a segunda frase com "neste caso" (isto é, "então") preservamos a relação entre os dois.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
<p>Se tomar menos do que a sua parte de produção por qualquer mês, mas pagar royalties sobre o volume total da sua parte titular de acordo com as disposições desta secção, não deve royalties adicionais por esse arrendamento por períodos anteriores quando mais tarde tomar mais do que a sua parte do direito para equilibrar a sua conta. Isto também se aplica quando os outros participantes lhe pagam dinheiro para equilibrar a sua conta.</p>	<p>Suponha que um mês pague direitos de autor sobre a sua parte total da produção, mas leve menos do que a sua parte. Neste caso, poderá equilibrar a sua conta de uma das seguintes formas sem ter de pagar mais royalties. Pode ser:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tomar mais do que a sua participação no futuro; ou</li> <li>b. Aceite o pagamento de outros participantes.</li> </ol>

### **Fontes**

- Charrow, Veda R., Erhardt, Myra K. e Charrow, Robert P. *Clear & Effective Legal Writing*, 4ª edição, 2007, Aspen Publishers, Nova Iorque, NY, pp. 163-165.
- Garner, Bryan A., *Legal Writing in Plain English*, 2001, University of Chicago Press, Chicago, pp. 19-21.
- Kimble, Joseph, *Princípios Orientadores para o Restyling das Regras Federais do Procedimento Civil (Parte 1)*, Michigan BarJournal, setembro de 2005, pp. 56-57. [www.michbar.org/journal/pdf/pdf4article909.pdf](http://www.michbar.org/journal/pdf/pdf4article909.pdf).
- Kimble, Joseph, *Lifting the Fog of Legalese*, 2006, Carolina Academic Press, Durham, NC, p. 96.
- Murawski, Thomas A., *Writing Readable Regulations*, 1999, Carolina Academic Press Durham, NC, p. 77.
- Escritório do Registo Federal, *Manual de Redação de Documentos*, 1998, MMR-5. [www.archives.gov/federal-register/write/handbook/ddh.pdf](http://www.archives.gov/federal-register/write/handbook/ddh.pdf).
- Redish, Janice C., *Como Escrever Regulamentos e Outros Documentos Legais em Inglês Claro*, 1991, Institutos Americanos de Investigação, Washington, DC, pp. 29-32
- Securities and Exchange Commission, *Plain English Handbook*, 1998, Washington, DC, p. 28.

## 2. Mantenha o sujeito, o verbo e o objeto juntos

---

A palavra natural ordem de uma frase inglesa é objeto-verbo sujeito. Foi assim que aprendeu a escrever frases, e continua a ser a melhor. Quando coloca modificadores, frases ou cláusulas entre duas ou três destas partes essenciais, torna-se mais difícil para o utilizador entendê-lo.

Considere esta longa e complicada frase:

Se algum membro do conselho de administração se reformar, a empresa, a critério do conselho de administração, e após aviso do presidente do conselho de administração a todos os membros do conselho de administração pelo menos 30 dias antes de executar esta opção, pode comprar, e o membro aposentado deve vender, o interesse do membro na empresa.

No fundo, a frase diz:

A empresa pode comprar os interesses de um membro reformado.

Todo o resto do material modifica a ideia básica, e deve ser movido para outra frase ou pelo menos até ao fim da frase.

Muitas frases nos regulamentos incluem disposições "se-então". Muitas vezes, "se" define quem é coberto por uma provisão. Comece a sua frase com a disposição "se" e, em seguida, enuncie as disposições "então". Se a disposição for complexa, e especialmente se existirem várias disposições diferentes de "se", use uma frase diferente para cada "se", ou considere usar uma tabela "se-então".

Considere esta complexa disposição regulamentar:

Temos de receber o formulário de candidatura preenchido no dia 15 do segundo mês seguinte ao mês seguinte ao relatório se não submeter a sua candidatura eletronicamente ou no 25º dia do segundo mês seguinte ao mês em que está a reportar se apresentar a sua candidatura eletronicamente.

Embora ainda complexa, a tabela é uma melhoria significativa:

*Temos de receber a sua candidatura completa até às seguintes datas:*

<b>Se submeter o seu formulário...</b>	<b>Devemos recebê-lo por...</b>
Eletronicamente	o dia 25 do segundo mês seguinte ao mês em que está a reportar
Com além da eletronicamente	o 15º do segundo mês seguinte ao mês em que está a reportar

Para obter mais informações sobre tabelas, consulte [tabelas de utilização para facilitar a compreensão de materiais complexos](#).

#### **Fontes**

- Garner, Bryan A., *Legal Writing in Plain English*, 2001, University of Chicago Press, Chicago, pp. 23-24, 102.
- Murawski, Thomas A., *Escritas Legíveis Regulamentos*, 1999, Carolina Academic Press Durham, NC, pp. 77-78.
- Escritório do Registo Federal, *Manual de Redação de Documentos*, 1998, MMR-6. [www.archives.gov/federal-register/write/handbook/ddh.pdf](http://www.archives.gov/federal-register/write/handbook/ddh.pdf)
- Securities and Exchange Commission, *Plain English Handbook*, 1998, Washington, DC, p. 32.



### 3. Evitar duplos negativos e exceções a exceções

---

Estamos habituados a pensar e falar positivamente. Quando escrevemos negativamente, colocamos outro obstáculo no caminho da audiência e dificultamos a sua compreensão. Quando vais encontrar-te com um amigo no aeroporto, dizes: "Se não chegares às 17:00, não te posso ir buscar", ou dizes: "Tens de chegar às 17:00 se quiseres que te vá buscar"?

Quando se escreve uma frase com dois negativos, eles anulam-se mutuamente. A tua sentença parece negativa, mas na verdade é positiva. Como diz Rudolph Flesch (1979), estas frases requerem "uma mudança mental do não para o sim".

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
<b>Nenhuma</b> aprovação de qualquer programa de compatibilidade de ruído, ou qualquer parte de um programa, pode estar implícita na ausência <b>da</b> aprovação expressa da agência.	Tem de obter a aprovação expressa da agência para qualquer programa de compatibilidade de ruído ou qualquer parte de um programa.

Aqui estão algumas expressões que sinalizam duplos negativos.

<b>Mude o duplo negativo</b>	<b>Para um positivo</b>
nada menos que...	pelo menos
ainda não atingiu	está sob
não pode... até	só pode... quando
Não é... a menos que	é ... só se

Muitas palavras ordinárias têm um significado negativo, *como, por exemplo, a não ser, não obstante, exceto, não é ilegal (un-words), não permitida (palavras), terminar, anular, ser insuficiente*, e assim por diante. Cuidado com eles quando não aparecerem. Encontre uma palavra positiva para expressar o seu significado.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
O pedido de subvenção não é anulado, a menos que a não prestação de informações solicitadas seja descabida nestas circunstâncias.	O pedido de subvenção permanece ativo se o requerente fornecer as informações que solicitamos dentro de um prazo razoável.

## Exceções às exceções

Uma exceção que contém uma exceção é apenas outra forma de duplo negativo. Isso torna ainda mais difícil para o utilizador intrigar. Reescreva a frase para enfatizar o positivo.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
Os requerentes podem ter uma autorização para prospeção de recursos geotérmicos em quaisquer terras federais, com exceção das terras do Sistema de Parques Nacionais, a menos que o requerente detenha direitos válidos sobre os recursos geotérmicos nas terras do Sistema nacional de parques enumeradas no pedido.	Pode ser-lhe concedida uma autorização para procurar recursos geotérmicos em terras federais. Isto só inclui terras no Sistema de Parques Nacionais se possuir direitos válidos sobre as terras do parque listadas na sua aplicação.

### Fontes

- Charrow, Veda R., Erhardt, Myra K. e Charrow, Robert P. *Clear & Effective Legal Writing*, 4ª edição, 2007, Aspen Publishers, Nova Iorque, NY, pp. 178-180.
- Flesch, Rudolf, *How to Write in Plain English, A Book for Lawyers and Consumers*, 1979, Harper and Rowe, New York, p. 95.
- Garner, Bryan A., *Guidelines for Drafting and Editing Court Rules*, 1996, Administrative Office of the US Courts, Washington, DC, pp. 30-31.
- Wydick, Richard, *Inglês Simples para Advogados*, 5ª edição, 2005, Carolina Academic Press, Durham, NC, pp. 75-76.

## 4. Coloque a ideia principal antes de exceções e condições

---

Quando se começa uma frase com uma frase ou cláusula introdutória que começa com "exceto", quase de certeza que obrigas o leitor a relê-la. Está a declarar uma exceção a uma regra antes de ter declarado a regra subjacente. O público deve absorver a exceção, depois a regra, e então geralmente tem que voltar para entender a relação entre os dois. O material é muito mais fácil de seguir se começar com a ideia principal e depois cobrir exceções e condições.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
Exceto conforme descrito na alínea b, o Gestor de Divisão não iniciará o período legal de revisão de 180 dias para o programa até que a revisão preliminar determine que a sua submissão está administrativamente concluída.	O Diretor de Divisão não iniciará o período legal de revisão de 180 dias para o programa até que a revisão preliminar determine que a sua submissão está administrativamente concluída. No entanto, consulte o parágrafo b para uma exceção.

Na primeira versão, o público tem de decidir se salta imediatamente para o parágrafo b ou continuar a ler até ao final da frase. Isto significa que o público está focado na estratégia de leitura, não no seu conteúdo.

Não há nenhuma regra absoluta sobre onde colocar exceções e condições. Coloque-os onde possam ser absorvidos mais facilmente pelos leitores. Em geral, o ponto principal da sentença deve ser o mais próximo possível do início.

Normalmente, use a palavra *se* para condições. Utilize *quando* (não *onde*), se precisar *de* introduzir outra cláusula ou se a condição ocorrer regularmente.

Se uma exceção ou condição for *apenas algumas palavras*, e vê-la primeiro evitará utilizadores enganadores, coloque-a no início e não no fim.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
Com o seu pedido de subvenção deve submeter um currículo contendo a sua licenciatura, graduação e qualquer outra formação profissional, a sua experiência de trabalho na área dos cuidados de saúde, e o nome, e o número de telefone dos empregadores atuais e anteriores na área da saúde, <i>a menos que já tenha apresentado esta informação.</i>	<i>A menos que já tenha apresentado um currículo atualizado, deve submeter um currículo contendo a sua licenciatura, graduação e qualquer outra formação profissional, a sua experiência de trabalho na área dos cuidados de saúde, e o nome, morada e número de telefone dos empregadores atuais e anteriores na área da saúde.</i>

Se uma exceção ou condição for *longa* e a cláusula principal for *curta*, coloque a cláusula principal em primeiro lugar e, em seguida, adicione a exceção ou condição.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
<i>Exceto quando submete um pedido idêntico para uma bolsa de educação no ano anterior e recebeu uma subvenção total ou parcial para o programa desse ano, agendaremos uma audiência sobre a sua candidatura.</i>	Agendaremos uma audiência sobre o seu pedido, <i>exceto quando submete um pedido idêntico para uma bolsa de educação no ano anterior e recebeu uma subvenção total ou parcial para o programa desse ano.</i>

Se uma condição e a cláusula principal forem *ambas longas*, *antecipar* a condição e colocá-la no final da sentença. Se houver várias condições, lidere com "se" ou uma frase como "nas seguintes circunstâncias."

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
Se você, ou uma parte interessada, solicitar que a audiência seja realizada na instituição de ensino onde pretende instruir os participantes do programa, e a sala de audiências é acessível a deficientes e grande o suficiente para pelo menos 100 pessoas, poderemos, a nosso critério, realizar a audiência naquele local, após aviso público adequado.	Podemos realizar uma audiência na instituição de ensino onde planeia instruir os participantes do programa <i>se</i> : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Você, ou uma parte interessada, solicitar a localização;</li> <li>b. A sala de audição é suficientemente grande para pelo menos 100 pessoas e acessível a deficientes; e</li> <li>c. Podemos dar um aviso público adequado.</li> </ul>

Utilize uma lista (como o exemplo acima) se a sua frase contiver múltiplas condições ou exceções. Eis como o primeiro exemplo, acima, pode ser reescrito.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
Com o seu pedido de subvenção deve submeter um currículo contendo a sua licenciatura, graduação e qualquer outra formação profissional, a sua experiência de trabalho na área dos cuidados de saúde, e o nome, e o número de telefone dos empregadores atuais e anteriores na área da saúde, <i>a menos que já tenha apresentado esta informação.</i>	<i>A menos que já tenha apresentado um currículo atualizado,</i> deve submeter um currículo contendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A sua licenciatura, licenciatura e qualquer outra formação profissional;</li> <li>• A sua experiência de trabalho na área dos cuidados de saúde; e</li> <li>• O nome, morada e número de telefone dos empregadores atuais e anteriores na área dos cuidados de saúde.</li> </ul>

Utilize números ou letras para designar itens numa lista se a referência ou sequência futura for importante (por exemplo, num regulamento). Caso contrário, use bullets.

Explicita as condições implícitas utilizando **se**.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
Uma parte deve fazer acordos prévios com o auditor para o transporte e recepção de <i>exposições de massa invulgar</i> .	<i>Se as suas exposições forem invulgarmente volumosas</i> , deve tomar providências prévias para transportá-las com a audição.

Evite utilizar uma exceção, se puder, indicando uma regra ou categoria diretamente em vez de descrever essa regra ou categoria declarando as suas exceções.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
Todas as pessoas exceto aquelas com 18 anos ou mais devem...	Cada pessoa com menos de 18 anos deve...

Mas use uma exceção se evitar uma lista longa e complicada ou descrição elaborada.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
Alabama, Alasca,... e Wyoming (uma lista de 47 estados) deve	Cada estado, exceto o Texas, o Novo México e o Arizona devem...

#### **Fontes**

- Charrow, Veda R., Erhardt, Myra K. e Charrow, Robert P. *Clear & Effective Legal Writing*, 4ª edição, 2007, Aspen Publishers, Nova Iorque, NY, pp. 166-167.
- Garner, Bryan A., *Guidelines for Drafting and Editing Court Rules*, 1996, Administrative Office of the US Courts, Washington, DC, pp. 5-9.
- Escritório do Registo Federal, *Redação de Documentos Legais*, 1998, § 7. [www.archives.gov/federal-register/write/legal-docs/](http://www.archives.gov/federal-register/write/legal-docs/)
- Wydick, Richard, *Inglês Simples para Advogados*, 5ª edição, 2005, Carolina Academic Press, Durham, NC, pp. 46-47.

## 5. Coloque as palavras com cuidado

A colocação de palavras desleixadas pode causar ambiguidade. Para reduzir a ambiguidade:

- Mantenha os sujeitos e objetos perto dos seus verbos.
- Coloque condicional como "apenas" ou "sempre" e outros modificadores ao lado das palavras que modificam. Escreva "é obrigado a fornecer apenas o seguinte", não "só é obrigado a fornecer o seguinte".
- Coloque longas condições depois da cláusula principal. Escreva "formulário completo 9-123 se possuir mais de 50 hectares e cultivar uvas", não "se possuir mais de 50 hectares e cultivar uvas, complete o formulário 9-123".

Na coluna esquerda abaixo, é difícil descobrir quais as palavras relacionadas com os produtos florestais, que com a tribo, e quais com os pagamentos. A coluna direita elimina este problema dividindo o material em frases mais curtas e reunindo as palavras sobre cada disposição.

<b>Colocação confusa de palavras</b>	<b>Construção mais clara</b>
Mediante pedido de uma tribo indiana, o Secretário pode prever que o comprador dos produtos florestais dessa tribo, que são colhidos ao abrigo de um contrato de venda de madeira, permita ou outro documento de venda de colheita, efetuar depósitos antecipados ou pagamentos diretos dos rendimentos brutos desses produtos florestais, menos quaisquer montantes segregados como deduções de gestão florestal nos termos da secção 163.25, em contas designadas por tal tribo indiana.	Se uma tribo (você) nos perguntar, exigiremos que os compradores dos seus produtos florestais depositem o seu pagamento numa conta que designa.  a. Pode instruir-nos a depositar pagamentos antecipados, bem como pagamentos diretos na conta.  b. Reteremos do depósito quaisquer deduções de gestão florestal nos termos da secção 163.25.

Eliminará muitas fontes potenciais de ambiguidade escrevendo frases mais curtas. Quanto menos complexa for a frase, mais clara é o significado e menos hipóteses de a

ambigüidade se infiltrar. Ainda assim, tem de ter cuidado com a forma como colocas as palavras mesmo em frases curtas. No exemplo abaixo, o público pode ter de ler a declaração original várias vezes para perceber que não queremos dizer: "Se realmente queres ter uma deficiência..."

<b>Construção ambígua</b>	<b>Construção mais clara</b>
Se estiver determinado a ter uma deficiência, pagaremos o seguinte:	Se determinarmos que tem uma deficiência, pagaremos o seguinte:

**Fontes**

- Garner, Bryan A., *Garner's Modern American Usage*, 2003, Oxford University Press, Oxford e Nova Iorque, pp. 566-567.



## c. Parágrafos

---

Escreva parágrafos curtos e inclua apenas um tópico em cada parágrafo.

# 1. Tenha uma frase-tema

---

Se disser aos seus leitores sobre o que vão ler, é menos provável que tenham de ler o seu parágrafo outra vez. Os títulos ajudam, mas não são suficientes. Estabeleça um contexto para o seu público antes de fornecer-lhes os detalhes. Se inundar os leitores com detalhes primeiro, eles tornam-se impacientes e podem resistir a ouvir a sua mensagem. Uma boa frase tema atrai o público para o seu parágrafo.

Muitas vezes escrevemos a forma como pensamos, colocando as nossas instalações em primeiro lugar e, em seguida, a nossa conclusão. Pode ser a forma natural de desenvolver os nossos pensamentos, mas acabamos com a frase tema no final do parágrafo. Mova-o para a frente e deixe os utilizadores saberem para onde vai. Não faça com que os leitores tenham muita informação na cabeça antes de chegarem ao seu ponto de vista.

Além disso, os leitores ocupados querem *desviar* o seu documento, parando apenas para o que querem ou precisam de saber. Pode ajudá-los dando a cada parágrafo uma boa introdução. Os leitores devem ser capazes de obter uma boa compreensão geral do seu documento, desviando as suas frases tópicos.

Um benefício secundário de boas frases -e boas frases de tema é que eles ajudam-no a ver se o seu documento está bem organizado. Se não for, as frases-tópicos facilitam-lhe a reorganização do material.

## **Fontes**

- Garner, Bryan A., *Legal Writing in Plain English*, 2001, University of Chicago Press, Chicago, pp. 65-66.

## 2. Utilizar palavras de transição

---

Uma frase-tema pode proporcionar **uma transição** de um parágrafo para outro. Mas uma palavra ou frase de transição (geralmente na frase do tópico) diz claramente ao público se o parágrafo se expande no parágrafo anterior, contrasta com ele, ou toma uma direção completamente diferente.

Bryan Garner (2001) divide as palavras de transição em três tipos:

**Palavras apontando:** palavras como *esta, que, estas, aquelas, e as*.

Apontando palavras - especialmente *isto e aquilo* - referem-se diretamente a algo já mencionado. Apontam para um antecedente. Se o seu parágrafo anterior descreve o processo de mineração de tiras, e o seu próximo parágrafo começa com "**este processo causa...**", a palavra *isto* faz uma ligação clara entre parágrafos.

**Ligações de eco :** palavras ou frases ecoam uma ideia anteriormente mencionada.

As ligações de eco funcionam frequentemente juntamente com palavras apontando. No exemplo acima, acaba de escrever um parágrafo sobre como a mineração de tiras remove a superfície superior da terra para chegar ao carvão debaixo dela. Se começarmos o parágrafo seguinte com "esta cicatriz da terra", as palavras "cicatrização da terra" são um eco do processo mineiro descrito no parágrafo anterior.

**Conjuntivos explícitos:** palavras cujo principal objetivo é fornecer transições (por exemplo, *também, portanto*).

Os conjuntivos explícitos entre frases e parágrafos podem ser exagerados, mas, mais frequentemente, simplesmente ignoramos a sua utilização. Estando muito familiarizado com o nosso próprio material, achamos que não são necessários. Os leitores, por outro lado, acham-nos úteis para seguir o nosso comboio de pensamento. Aqui estão alguns exemplos de Bryan Garner.

- **Ao adicionar um ponto:** também, e, além disso, o que é mais, da mesma forma, mais
- **Ao dar um exemplo:** por exemplo, por exemplo, por exemplo, para outra coisa

- **Ao reencená-lo:** por outras palavras, isto é, em suma, dito de forma diferente, novamente
- **Ao introduzir um resultado:** assim, como resultado, portanto, portanto, em conformidade, então
- **Ao contrastar:** mas, por outro lado, ainda, no entanto, inversamente
- **Ao resumir:** resumir, resumir, concluir, em conclusão, em suma
- **Ao sequenciar ideias:** Primeiro,... Em segundo lugar,... Terceiro,... Finalmente,...

**Fontes**

- Garner, Bryan A., *Legal Writing in Plain English*, 2001, University of Chicago Press, Chicago, pp. 67-71.

### 3. Escreva parágrafos curtos

---

Parágrafos longos desencorajam o seu público de tentar entender o seu material. Parágrafos curtos são mais fáceis de ler e entender. Os peritos em escrita recomendam parágrafos de não mais de 150 palavras em três a oito frases. Os parágrafos nunca devem ter mais de 250 palavras. Varie os comprimentos dos seus parágrafos para torná-los mais interessantes. Tal como com o comprimento da frase, se todos os parágrafos forem do mesmo tamanho, a sua escrita será picante.

Não há nada de errado com um parágrafo ocasional de uma frase.

Usar parágrafos curtos é uma forma ideal de abrir o seu documento e criar mais espaço em branco. Por sua vez, isto torna a sua escrita mais convidativa e mais fácil de ler. Também lhe dá a oportunidade de adicionar mais títulos.

<b>Parágrafo longo e denso</b>	<b>Material dividido em quatro parágrafos</b>
<p><b>Medicação para a gripe</b> Uma vacina específica para os seres humanos que é eficaz na prevenção da gripe aviária ainda não está prontamente disponível. Com base em dados limitados, o CDC sugeriu que a medicação antiviral Oseltamivir (marca-Tamiflu) pode ser eficaz no tratamento da gripe aviária. Usando este contributo, o Departamento de Estado decidiu pré-posicionar o medicamento Tamiflu nas suas Embaixadas e Consulados em todo o mundo, para funcionários elegíveis do Governo dos EUA e suas famílias que servem no estrangeiro que adoecem com gripe aviária. Sublinhamos que esta medicação não pode ser disponibilizada a cidadãos privados americanos no estrangeiro. Por isso, e porque tamiflu pode não estar</p>	<p><b>Medicação para a Gripe para Funcionários do Governo</b> Uma vacina específica para os seres humanos eficaz na prevenção da gripe aviária ainda não está prontamente disponível. Com base em dados limitados, o CDC sugeriu que a medicação antiviral Oseltamivir (marca-Tamiflu) pode ser eficaz no tratamento da gripe aviária. Usando este contributo, o Departamento de Estado decidiu pré-posicionar o medicamento Tamiflu nas suas Embaixadas e Consulados em todo o mundo, para funcionários elegíveis do Governo dos EUA e suas famílias que servem no estrangeiro que adoecem com gripe aviária.</p> <p><b>Medicação para Cidadãos Privados</b> Sublinhamos que não podemos disponibilizar esta medicação a cidadãos</p>

<b>Parágrafo longo e denso</b>	<b>Material dividido em quatro parágrafos</b>
<p>prontamente disponível no exterior, o Departamento de Estado encoraja cidadãos americanos que viajam ou vivem no estrangeiro a consultar o seu médico privado sobre se devem obter Tamiflu antes de viajar, para uso no caso de o tratamento se tornar necessário, ou se tamiflu está prontamente disponível no país onde residem. Os americanos devem também estar cientes do risco potencial para a saúde das drogas falsificadas, incluindo as representadas como Tamiflu, por burlões na Internet ou em países com regulamentos laxistas que regem a produção e distribuição de produtos farmacêuticos. Além disso, o Departamento de Estado solicitou às suas embaixadas e consulados que considerassem medidas de preparação que tenham em conta o facto de que as viagens para dentro ou para fora de um país podem não ser possíveis, seguras ou medicamente aconselháveis. As orientações sobre como os cidadãos privados podem preparar-se para uma resposta de "permanência no local", incluindo o armazenamento de alimentos, água e medicamentos, estão disponíveis nos sites do CDC e pandemicflu.gov.</p>	<p>privados americanos no estrangeiro. Por causa disso, e porque Tamiflu pode não estar prontamente disponível no exterior, o Departamento de Estado encoraja os cidadãos americanos que viajam ou que vivem no estrangeiro a consultar o seu médico privado sobre se devem obter Tamiflu antes de viajar, se devem usar se o tratamento se tornar necessário, ou se tamiflu está prontamente disponível no país onde vivem.</p> <p><b>Os americanos de aviso contra a droga</b> devem também estar cientes do risco potencial para a saúde das drogas falsificadas, incluindo as representadas como Tamiflu, por burlões na Internet ou em países com regulamentos laxistas que regem a produção e distribuição de produtos farmacêuticos.</p> <p><b>Precauções Adicionais</b> Além disso, o Departamento de Estado solicitou às suas embaixadas e consulados que considerassem que as medidas de preparação que consideram que viajar para dentro ou para fora de um país pode não ser possível, seguro ou medicamente aconselhável. As orientações sobre como os cidadãos privados podem preparar-se para uma resposta de "permanência no local", incluindo o armazenamento de alimentos, água e medicamentos, estão disponíveis nos sites do CDC e pandemicflu.gov.</p>

Para além de dividir o material em parágrafos mais curtos, mais curtos, considere a utilização de um título para cada parágrafo, como fizemos neste exemplo.

Consulte também [um tópico em cada parágrafo.](#)

**Fontes**

- Garner, Bryan A., *Legal Writing in Plain English*, 2001, University of Chicago Press, Chicago, pp. 72-73.
- Murawski, Thomas A., *Escritas Legíveis Regulamentos*, 1999, Carolina Academic Press Durham, NC, pp. 24-25.

## 4. Cobrir apenas um tópico em cada parágrafo

---

Limite cada parágrafo ou seção a um tópico para facilitar a compreensão da sua informação. Cada parágrafo deve começar com uma frase-tema que captura a essência de tudo no parágrafo.

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
a. O anúncio de uma oferta deve ser publicado em pelo menos um jornal local e numa publicação comercial com pelo menos 30 dias de antecedência da venda. Se aplicável, o aviso deve identificar a reserva dentro da qual os terrenos a arrendar são encontrados. Devem estar disponíveis na estância do superintendente descrições específicas dos tratos. O texto completo do anúncio será enviado para cada pessoa listada na lista de correio da agência apropriada.	a. 30 dias antes da venda, publicaremos um anúncio publicitário. O aviso será em pelo menos um jornal local e numa publicação comercial. Identificará qualquer reserva onde estejam localizados os terrenos a arrendar. b. Partilharemos informações sobre este processo de duas outras formas. Enviaremos o anúncio por correio para cada pessoa na lista de correio da agência apropriada. Também forneceremos descrições específicas dos tratos no escritório do superintendente.

Colocar cada tópico num parágrafo separado facilita a digestão da sua informação.



## d. Outras ajudas à clareza

---

Exemplos ajudam os seus leitores a entender os seus pontos. Separe muitos textos com listas e tabelas. Incluir uma ilustração pode ser mais útil do que descrevê-la.

# 1. Utilizar exemplos

---

Exemplos ajudam a esclarecer conceitos complexos, mesmo em regulamentos. São uma forma ideal de ajudar os seus leitores. Em inglês falado, quando se pede esclarecimentos sobre algo, as pessoas muitas vezes respondem dando-lhe um exemplo. Bons exemplos podem substituir por longas explicações.

**Quanto mais complexo o conceito sobre o qual está a escrever, mais se deve considerar usar um exemplo. Ao dar ao seu público um exemplo relevante para a sua situação, ajuda-os a relacionarem-se com o seu documento.**

Evite utilizar as abreviaturas latinas para "por exemplo" (por exemplo) e "isto é" (isto é). Poucas pessoas sabem o que querem dizer, e muitas vezes confundem os dois. Escreva o chumbo para o seu exemplo: "por exemplo" ou "tal como".

O Serviço de Receitas Internas utiliza extensivamente exemplos nos seus regulamentos ao longo da 26 CFR Parte 1, os regulamentos relativos aos impostos sobre o rendimento. A Agência de Proteção Ambiental também utiliza exemplos nos seus regulamentos. Aqui está um de 40 CFR Parte 50, Apêndice H – Interpretação das Normas nacionais de qualidade do ar ambiente primário e secundário de 1 hora para o ozono.

## **Exemplo da EPA**

Suponha que uma estação de monitorização registre um valor de ozono médio diário válido por hora para cada dia do ano durante os últimos 3 anos. No final de cada ano, é determinado o número de dias com concentrações horárias máximas superiores a 0,12 ppm e este número é mediado com os resultados dos anos anteriores. Enquanto esta média se mantiver "inferior ou igual a 1", a área está em conformidade.

### **Fontes**

- Murawski, Thomas A., *Escritas Legíveis Regulamentos*, 1999, Carolina Academic Press Durham, NC, pp. 45-46.

## 2. Utilizar listas

---

As listas verticais destacam uma série de requisitos ou outras informações de forma visualmente clara. Utilize listas verticais para ajudar o utilizador a concentrar-se em material importante. Listas verticais:

- Destacar níveis de importância
- Ajude o utilizador a entender a ordem em que as coisas acontecem
- Facilite ao utilizador identificar todas as etapas necessárias num processo
- Adicione espaço em branco para uma leitura fácil
- São uma forma ideal de apresentar itens, condições e exceções

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
Cada aplicação de perfuração de poços concluídas deve conter uma declaração detalhada, incluindo as seguintes informações: a profundidade do poço, o programa de invólucro e cimentação, os meios de circulação (lama, ar, espuma, etc.), a profundidade e espessura esperadas das zonas de água doce, e a disposição e conceção do local.	Com o seu pedido de licença de perfuração, forneça as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"><li>• Profundidade do poço;</li><li>• Programa de invólucro e cimentação;</li><li>• Meios de circulação (lama, ar, forma, etc.);</li><li>• Profundidade e espessura esperadas das zonas de água doce; e</li><li>• Bem, layout do site e design.</li></ul>

As listas verticais também **são úteis para clarificar a ordem cronológica das etapas** num processo. Com estas listas, considere numerar os itens para sugerir a ordem dos passos.

**A lista vertical sugere a ordem correta dos acontecimentos**

Quando um estudante estrangeiro apresenta um formulário completo I-20:

1. Introduza o número de admissão do aluno a partir do Formulário 94;
2. Endossar todas as cópias do formulário;
3. Devolver uma cópia ao aluno; e
4. Envie uma cópia para o Serviço de Imigração e Naturalização.

No entanto, pode utilizar excessivamente as listas verticais. Lembre-se de usá-los para destacar informações importantes, não para enfatizar sobre questões triviais. Se utilizar bullets, utilize bullets sólidas redondas ou quadradas. As bullets não são o lugar para ser muito criativo. Grandes bullets criativas com formas estranhas tendem a distrair o leitor e podem não exibir adequadamente em alguns sistemas informáticos.

As suas listas serão mais fáceis de ler se:

- Use sempre uma frase relevante para explicar as suas listas;
- Coloque a sua frase de relevante da margem esquerda; e
- **Use apenas justificação à esquerda – nunca centrar a justificação.**

<b>Não diga que</b>	<b>Dizer</b>
<p>Material de sala de aula:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Um tablet</li> <li>• Uma caneta ou lápis</li> <li>• A papelada que nos enviou quando se candidatou à aula.</li> </ul>	<p>Material de sala de aula</p> <p><b>Quando vieres às aulas, debes trazer o seguinte -</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Um tablet</li> <li>• Uma caneta ou lápis</li> <li>• A papelada que nos enviou quando se candidatou à aula.</li> </ul>

No exemplo acima, a falta de uma sentença de orientação relevante à esquerda não deixa claro quem vai trazer os mantimentos. A sentença de chumbo à direita esclarece quem é o responsável pela entrega de mantimentos. A redução da lista sob a liderança da frase torna mais fácil ver como a informação é chunked. Use a construção paralela e

certifique-se de que cada uma das bullets de uma lista pode fazer uma frase completa se combinada com a frase de chumbo.

Segue-se uma lista que não é paralela:

Deve submeter:

- A sua candidatura,
- Carta de recomendação, e
- Envie por correio expresso.

O bullet "Envie por Correio expresso " não funciona com o resto da lista. **Os outros itens são substantivos, mas isto é um verbo.**

Não é algo para se submeter. É uma parte separada das instruções.

#### **Fontes**

- Charrow, Veda R., Erhardt, Myra K. e Charrow, Robert P. *Clear & Effective Legal Writing*, 4ª edição, 2007, Aspen Publishers, Nova Iorque, NY, pp. 181-182.
- Garner, Bryan A., *Legal Writing in Plain English*, 2001, University of Chicago Press, Chicago, pp. 100, 125.
- Murawski, Thomas A., *Escritas Legíveis Regulamentos*, 1999, Carolina Academic Press Durham, NC, pp. 25, 81-84.
- Securities and Exchange Commission, *Plain English Handbook*, 1998, Washington, DC, p. 34.

### 3. Utilize tabelas para facilitar a compreensão do material complexo

---

As tabelas ajudam o seu público a ver relações que muitas vezes são escondidas em texto denso.

E para a maioria dos leitores, não é necessário compreender todas as possibilidades e condições, apenas as que se aplicam à situação do leitor.

Provavelmente o tipo de tabela mais útil é a tabela "se-então".

Uma tabela "se-então" organiza o material por uma situação (se alguma coisa é o caso) e as consequências (então algo mais acontece).

A regulamentação reescrita na tabela "se-então" abaixo é muito mais clara do que o texto denso que substitui. Também faz com que o documento pareça menos denso e mais fácil no olho.

#### **Texto denso de 25 CFR 163.25**

##### **§ 163.25 Deduções de gestão florestal.**

- a. Nos termos das disposições de 25 .C 413 e 25 .C 3105 dos EUA, uma dedução da gestão florestal será retida do produto bruto das vendas de terras florestais indianas, tal como descrito nesta secção.
- b. Receitas brutas: o valor em dinheiro ou o valor do dinheiro em consideração fornecido pelo comprador de produtos florestais adquiridos ao abrigo de um contrato, licença ou outro documento para a venda de produtos florestais.
- c. As deduções de gestão florestal não serão retidas se a contrapartida total fornecida no âmbito de um documento de venda de produtos florestais for inferior a \$5.001.
- d. Salvo nos termos do § 163.25(e) desta parte, o montante da dedução florestal não deve exceder o montante inferior de dez por cento (10%) dos rendimentos brutos ou, da percentagem efetiva em vigor em 28 de novembro de 1990.
- e. O Secretário pode aumentar a percentagem de dedução da gestão florestal para as terras florestais indianas após a receção de um pedido escrito de uma tribo apoiada por uma resolução escrita executada pelos representantes tribais

**Texto denso de 25 CFR 163.25**

autorizados. A pedido dos representantes tribais autorizados e a critério do Secretário, a percentagem de dedução da gestão florestal pode ser reduzida para pelo menos um por cento (1%) ou a obrigação de cobrança pode ser dispensada.

**Se-então tabela**

**§ 163.25 A BIA irá reter quaisquer deduções de gestão florestal?**

Reteremos uma dedução de gestão florestal se o contrato de venda de produtos florestais tiver um valor superior a \$5.000. A dedução será uma percentagem do preço que obtemos do comprador. A tabela a seguir mostra como determinamos o montante da dedução.

<b>Se...</b>	<b>e ...</b>	<b>então a percentagem da dedução é...</b>
uma tribo pede um aumento na dedução através de uma resolução tribal	eles enviam-nos um pedido por escrito	a percentagem solicitada pela tribo.
um representante tribal autorizado solicita uma diminuição da dedução	aprovamos a diminuição	a percentagem pedida, com um mínimo de um por cento.
um representante tribal autorizado solicita uma renúncia à dedução	aprovamos a renúncia	dispensado.
nenhuma das condições acima aplicável se aplica		a percentagem em vigor em 28 de novembro de 1990, ou 10%, o que for menor.

Pode utilizar variações na tabela se-então para clarificar outros tipos de disposições complicadas. Qual dos seguintes prefere ler?

**Texto denso de 25 CFR 163.17**

**§ 163.17 Depósito com licitação.**

a Será efetuado um depósito com cada proposta de aquisição de produtos florestais indianos. Esses depósitos devem ser, pelo menos:

**Texto denso de 25 CFR 163.17**

- (1) Dez (10) por cento se o valor de stumpage avaliado for inferior a \$100.000 em qualquer caso, não menos de \$1.000 ou valor total, o que for menor.
- (2) Cinco (5) por cento se o valor do stumpage avaliado for de \$100.000 a \$250.000, mas em qualquer caso não menos de \$10.000; e
- (3) Três (3) por cento se o valor do stumpage avaliado for superior a \$250.000, mas qualquer evento não inferior a \$12.500.

**Se-então tabela**

**163.17 Devo fazer um depósito com a minha oferta?**

Você deve incluir um depósito com a sua oferta de comprar produtos florestais indianos, mas o valor do depósito varia.

<b>Se o valor do stumpage avaliado for...</b>	<b>deve depositar...</b>	<b>e o montante mínimo do depósito é...</b>
menos de \$100.000	10 por cento do valor de stumpage	\$1.000
entre \$100.000 e \$250.000	cinco por cento do valor de stumpage	\$10.000
mais de \$250.000	três por cento do valor de stumpage	\$12.500

**As tabelas Se então são ferramentas poderosas para simplificar o material complicado.** E as tabelas geralmente usam muito menos palavras que uma explicação textual reta usaria.

**Fontes**

- Kimble, Joseph, *Lifting the Fog of Legalese*, 2006, Carolina Academic Press, Durham, NC, p. 70(B).
- Murawski, Thomas A., *Escritas Legíveis Regulamentos*, 1999, Carolina Academic Press Durham, NC, pp. 39-44.
- Escritório do Registo Federal, *Manual de Redação de Documentos*, 1998, MMR 4. [www.archives.gov/federal-register/write/handbook/](http://www.archives.gov/federal-register/write/handbook/).
- Securities and Exchange Commission, *Plain English Handbook*, 1998, Washington, DC, pp. 49-52.

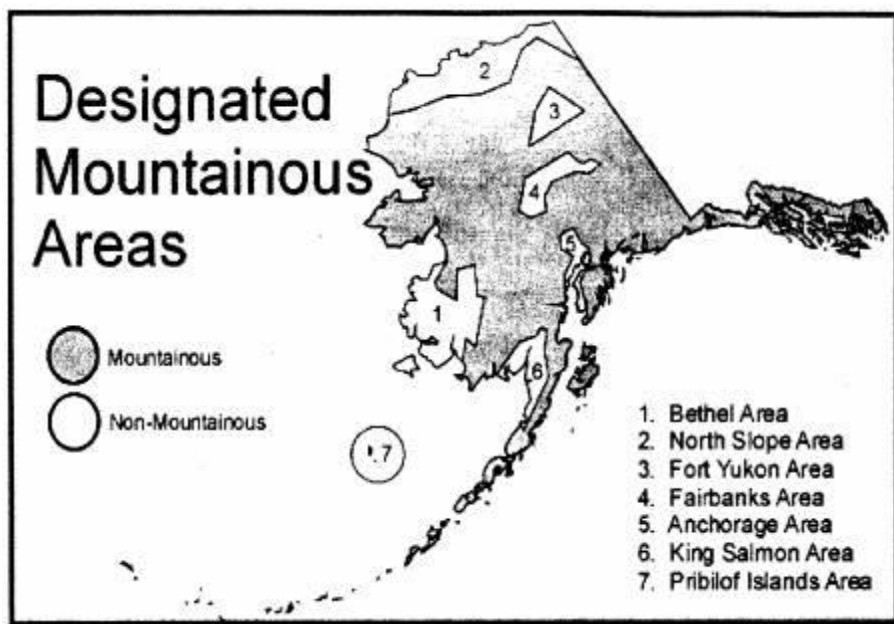


## 4. Considere usar ilustrações

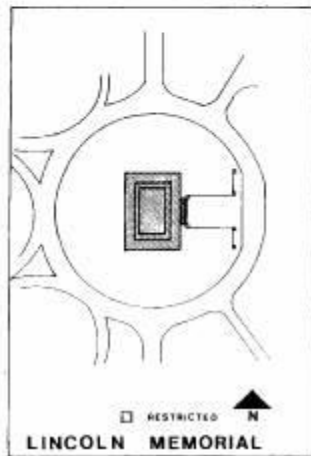
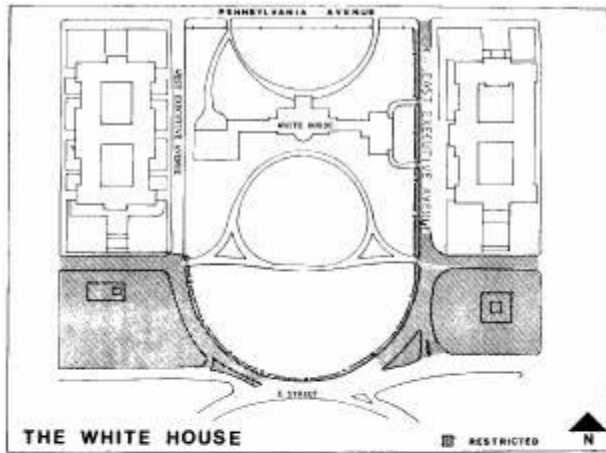
---

Enquanto panfletos governamentais e itens semelhantes destinados ao público geralmente incluem muitas ilustrações, as ilustrações raramente aparecem em letras ou regulamentos. No entanto, mesmo nestes documentos, pode utilizar ilustrações com bom efeito. Considere estes exemplos de regulamentos.

Os Regulamentos Federais da Aviação na parte 95 do CFR contêm ilustrações de zonas montanhosas sujeitas a restrições especiais de voo, tais como esta ilustração das zonas montanhosas do Alasca:



Os regulamentos do National Park Service na parte 7.96 do CFR incluem imagens de áreas em Washington, DC, onde as atividades são controladas, como estes desenhos da Casa Branca e Lincoln Memorial:



14 CFR 1221.102 estabelece o selo da NASA.

FIGURE A



The NASA Seal

TECHNICAL DESCRIPTION:

The official seal of the National Aeronautics and Space Administration is a disc of blue sky strewn with white stars. To the left, there is a large yellow sphere bearing a red flight vector symbol. The wings of the vector symbol envelope and cast a brown shadow upon it. A white horizontal orbit also encircles the sphere. To the right, there is a small light blue sphere. A white band which circumscribes the disc is edged in gold and is inscribed with "National Aeronautics and Space Administration U.S.A." in red letters.

Apêndice B a 40 CFR Parte 50 ilustra o princípio da medição e o procedimento de calibração para a medição do monóxido de carbono na atmosfera.

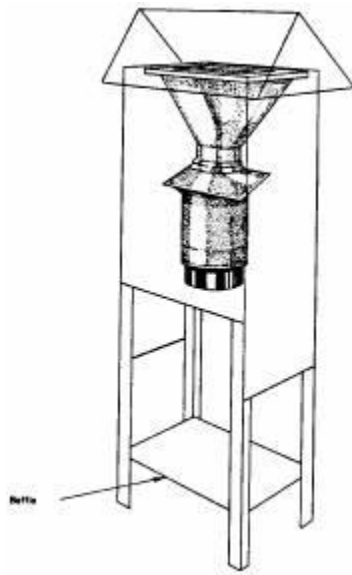


Figure 1. High-volume sampler in shelter.

50 A secção 216.95 do CFR ilustra a marca oficial dos produtos de atum "dolphin-safe".

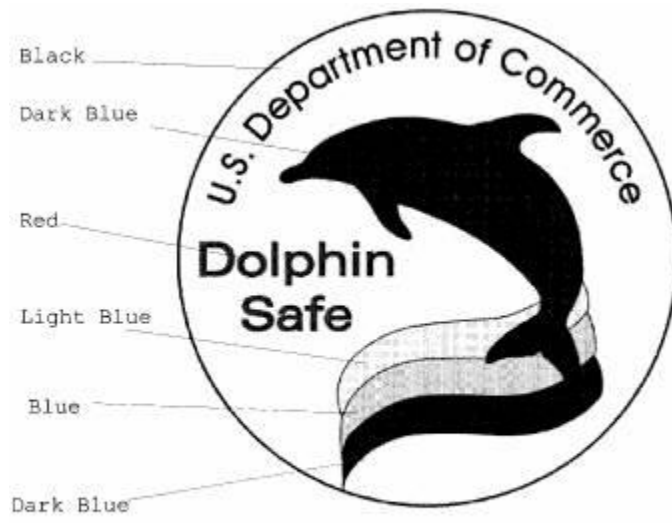


Figure 1.

## 5. Use a ênfase para destacar conceitos importantes

---

Use *negritos e itálicos* para que conceitos importantes se destaquem. Embora seja difícil utilizar estas técnicas em regulamentos, a ênfase ajuda a trazer pontos importantes em outros documentos. Limite a ênfase a informações importantes, caso contrário irá diluir o seu impacto.

COLOCAR TUDO EM LETRAS MAIÚSCULAS NÃO É UMA BOA TÉCNICA DE ÊNFASE. EMBORA POSSA CHAMAR A ATENÇÃO DO UTILIZADOR PARA A SECÇÃO, TORNA-SE MAIS DIFÍCIL DE LER. E NUM AMBIENTE ELETRÓNICO É CONSIDERADO GRITAR. Da mesma forma, sublinhar chamará a atenção do utilizador para a secção, mas torna-se difícil de ler. Além disso, num ambiente eletrónico, as pessoas esperam que o texto sublinhado seja um elo de ligação. *É melhor usar o negrito e o itálico para questões importantes.*

## 6. Minimizar referências cruzadas

---

Nada é mais irritante do que encontrar referências cruzadas em material de leitura.

Referências cruzadas frustram qualquer tentativa de escrever de forma clara e simples. A maioria dos utilizadores considera-os um incómodo, e apenas ignoram-nos. Isto pode ser um problema quando o documento é um regulamento.

Numerosas referências cruzadas podem confundir os utilizadores e torná-los menos atentos à sua mensagem. Podem também sobrecarregar a memória de curto prazo dos seus utilizadores. Imagine o trabalho que seria necessário para um utilizador desvendar apenas esta pequena secção dos nossos regulamentos fiscais (26 CFR 1.1(h)-1).

### Regulação com muitas referências cruzadas confusas

"Secção 1250 mais-valia — (i) *Definição.* Para efeitos desta secção, a secção 1250 mais-valias significa que a mais-valia (não tratada de outra forma como rendimento ordinário) que seria tratada como rendimento ordinário se a secção 1250(b)(1) incluisse todas as amortizações e a percentagem aplicável nos termos da alínea a da secção 1250 fosse de 100%."

Por outro lado, repetir material volumoso vezes sem conta pode ser igualmente irritante para os utilizadores. Portanto, há um lugar para referências cruzadas, mas o desafio é não exagerar.

## Como minimizar referências cruzadas

Há várias formas de lidar com referências cruzadas. O melhor é organizar o seu material para que possa *eliminar a necessidade de referências cruzadas*.

Muitas vezes, você é forçado a recorrer a uma referência cruzada porque o material não é organizado como deveria ser, então o material que pertence ao outro é encontrado em secções distantes. No entanto, dada a complexidade de alguns documentos, não será possível eliminá-los a todos. Se uma referência cruzada se referir a material *breve*, repita esse material e livre-se da referência cruzada. Às vezes, um pensamento cuidadoso pode revelar que incluiu uma referência cruzada *desnecessária*.

Se a referência cruzada for para *material comprido* que, se incluído, tornaria a redação longa e complicada, poderá ter de encaminhar os utilizadores para outra secção.

Normalmente, isto incluiria material descritivo longo, como uma longa lista de itens ou uma lista de requisitos que pretende aplicar a uma nova situação.

Certifique-se de que a referência inserida descreve claramente o material referenciado. Desta forma, os utilizadores podem decidir se precisam de lê-lo para saber como a regra os afeta. Às vezes, apenas incluir o título da secção referenciada é suficiente.

Vejamos um exemplo do Serviço Nacional de Parques.

### **Um requisito com várias referências cruzadas**

#### **Secção 45. Posso acampar num parque nacional?**

Se tiver um dos passes de entrada do veículo **listados na Secção 18** para entrada num parque nacional, poderá acampar nesse parque. Mas não pode dormir numa tenda se o parque tiver declarado um dos níveis de perigo animal descritos nos parágrafos c **através da alínea h da secção 51**, e o parque de campismo não estiver coberto por um plano de emergência animal, conforme **descrito na Secção 52**.

Neste excerto, a primeira referência cruzada é o material breve, para que possa repeti-lo aqui.

A segunda referência cruzada é uma longa lista de informações; é provavelmente mais claro para manter a referência cruzada.

A terceira referência cruzada provavelmente não é necessária - a caravana precisa saber se existe um plano de emergência animal, mas não os detalhes do plano contido na Secção 52. Seguindo estes princípios, o texto final poderia ler:

### **Duas de três referências cruzadas eliminadas**

#### **Secção 45. Posso acampar num parque nacional?**

Se você tiver um passe diário, semanal ou anual de entrada de veículo para um parque nacional, você pode acampar naquele parque. Mas não pode dormir numa tenda se o parque tiver declarado um dos níveis de perigo animal descritos nos parágrafos c através da (h) secção 51, e o parque de campismo não estiver coberto por um plano de emergência animal.



## Outro tratamento

Se acredita que deve incluir referências cruzadas, considere colocá-las no final do texto, como uma referência, e não no meio. Isto é menos perturbador para o utilizador, e menos irritante. Dá aos utilizadores a oportunidade de absorver a sua mensagem principal antes que as suas referências se esboçam. Como exemplo, se precisar de manter a segunda e terceira referências no exemplo do parque nacional acima, pode escrevê-lo desta forma:

### Referências cruzadas no final da passagem

#### Secção 45. Posso acampar num parque nacional?

Se você tiver um passe diário, semanal ou anual de entrada de veículo para um parque nacional, você pode acampar naquele parque. Mas você não pode dormir numa tenda se o parque tiver declarado um nível de perigo animal e o parque de campismo não estiver coberto por um plano de emergência animal. (Ver pontos c através da alínea h da secção 51 para os níveis de perigo animal.) (Ver secção 52 para planos de emergência para animais.)

## Referindo-se aos regulamentos de outra agência

Se pretender que os utilizadores cumpram determinados requisitos de outra agência federal, o que de outra forma não teriam de fazer, tem de cumprir os requisitos do Gabinete do Registo Federal (OFR).

Uma agência federal só pode cruzar os regulamentos de outra agência federal se o OFR considerar que a referência satisfaz uma das condições especificadas em 1 CFR 21.21.

Pode encontrar uma discussão sobre estas condições na redação de *documentos legais* da OFR em referências cruzadas.

## Referindo-se a outros materiais nos regulamentos

Uma referência cruzada ao material que não aparece no *Registo Federal* ou no Código dos Regulamentos Federais é chamada de "**incorporação por referência**" pelo Instituto do Registo Federal.

O OFR tem regras muito específicas que as agências devem seguir para fazer a incorporação por referência. Você vai encontrá-los em 1 CFR parte 51 e capítulo 6 do Manual de Redação de Documentos do OFR.

## Evite estas situações

**Várias referências cruzadas numa secção.** Várias referências cruzadas fazem a cabeça do utilizador girar e não fornecerá nenhuma informação útil. Reorganize o seu material para eliminar as referências cruzadas, ou pelo menos para mantê-los a não mais do que um em cada secção.

**Referências cruzadas desnecessárias colocadas para garantir que os seus utilizadores não perdem algo que lhes seja aplicável.** Não saberá onde parar de fazer referências cruzadas. Deve presumir que os utilizadores se familiarizarão com o seu documento para ver o que lhes é aplicável. Certifique-se de que a sua tabela de conteúdos e títulos são suficientemente informativos para que os utilizadores possam encontrar tudo o que precisam.

**Definições de referência cruzada. Adicionar uma referência cruzada a uma definição para a conveniência do público pode criar um problema se não continuar a repeti-lo sempre que usar a palavra.**

<b>Se disser</b>	<b>Então não pode dizer mais tarde.</b>
uma sociedade tal como definida na secção 1 (quando a secção 1 se aplica claramente ao seu regulamento e define uma sociedade como tendo, por exemplo, pelo menos 50 funcionários)	uma empresa (alguns utilizadores podem pensar que o limite de 50 trabalhadores não se aplica aqui.)

**O "boomerang."** Rudolf Flesch (1979) nomeou esta referência particularmente insidiosa. É uma referência que se refere à secção em que se encontra. Envia os utilizadores numa caça fútil para outra secção com o mesmo número, até que finalmente percebem que se referem à mesma secção que estavam a ler em primeiro lugar.

Se quiser dizer "listado no parágrafo h) desta secção" diga assim. **O Manual de Redação de Documentos do Gabinete do Registo Federal diz-lhe a forma correta de se referir a algo na mesma secção de um regulamento.**

A "referência tudo-inclusiva ". Não ajuda o seu público dizer algo como "Como permitido, deve cumprir as secções 542.6 e 543.10, e todas as outras leis e regulamentos aplicáveis."

O que o termo "todas as outras leis e regulamentos aplicáveis" cobre? **Espera que o seu leitor se torne um jurista e vá pesquisar a resposta a essa pergunta?** Esta forma de referência cruzada reflete um escritor preguiçoso. E não é provável que consiga muito.

**A história interminável cruza referência.** Esta é a referência cruzada que remete o leitor para outra secção que contém outra referência cruzada, que leva o leitor a mais uma secção contendo outra referência cruzada, e assim por diante para sempre e sempre. Se não consegues seguir a teia de referências, porque achas que o seu público o fará?

## Pensamentos finais

Se utilizar uma referência cruzada ou repetir o material no novo local, deve lembrar-se de atualizar as informações se algo no material cruzado mudar.

Não há nenhuma regra difícil e rápida sobre quando é razoável usar uma referência cruzada. Depende da finalidade da referência cruzada e da maior parte do material referenciado. A conclusão é que deve minimizá-los na medida do possível.

### Fontes

- Flesch, Rudolf, *How to Write in Plain English, A Book for Lawyers and Consumers*, 1979, Harper and Rowe, New York, pp. 82-93.
- Escritório do Registo Federal, Livro de Redação de Documentos, 1998, 1-15.  
[www.archives.gov/federal-register/write/handbook/ddh.pdf](http://www.archives.gov/federal-register/write/handbook/ddh.pdf).

## 7. Desenhe o seu documento para uma leitura fácil

---

Queremos que os nossos documentos ajudem o público a obter informações, a cumprir os requisitos e a solicitar benefícios com o mínimo de encargos possível. Documentos que parecem desordenados e densos criam uma reação negativa na mente dos nossos leitores. Ouvimos muitas vezes os leitores que quando recebem um documento denso e pouco convidativo do governo, muitas vezes colocam-no na pilha de "ser lido mais tarde", mesmo sabendo que o devem ler imediatamente.

O design de documentos é uma parte importante do desenvolvimento de um documento eficaz.

Documentos que são fáceis de ver são muito mais fáceis de entender do que estilos mais tradicionais. Pode utilizar elementos de design para realçar pontos importantes e para garantir que o seu utilizador lê as partes mais importantes do documento.

Mesmo com regulamentos e os limites de publicação no Código dos Regulamentos Federais, pode substituir blocos de texto por rubricas, tabelas e listas para criar mais espaço em branco. Frases curtas e secções também quebrarão um regulamento em pedaços visualmente manejáveis. Você vai ajudar o seu público fazendo os principais pontos facilmente aparentes e agrupar itens relacionados. Quanto mais fácil for o seu público passar pelo regulamento, mais provável é que cumpram os seus requisitos.

### **Aqui estão algumas breves diretrizes para um bom design de documento:**

- Ter cinco ou seis secções em cada página impressa (cerca de duas em cada página A4)
- Use listas e tabelas frequentemente, mas não as use excessivamente e não tenha listas dentro das listas
- Use margens direitas irregulares sempre que possível, em vez de justificar totalmente o seu texto

### **Fontes**

- Schriver, Karen, *Dynamics in Document Design: Creating Text for Readers*, 1996, John Wiley and Sons, Hoboken, NJ.



## IV. Escreva para a web

---

Esta secção refere-se ao público como utilizadores, uma vez que este é um termo mais comum na comunidade web. Para comunicar eficazmente com os seus utilizadores da web, deve utilizar técnicas de linguagem simples para escrever conteúdo sonoro. Esta secção explicará as diferenças entre a impressão e a escrita na web e como criar sites que funcionem para os seus utilizadores.

## a. Como é que as pessoas usam a teia?

---

As pessoas usam a internet para encontrar, entender e usar informação para completar uma tarefa. Ao contrário dos meios de impressão, as pessoas não lêem páginas web inteiras. Em vez disso, digitalizam. Nielsen e Morkes, num famoso estudo de 1997, descobriram que 79% dos seus utilizadores de testes sempre digitalizaram qualquer nova página que encontrassem; apenas 16% lêem palavra a palavra.

Mesmo com mais pessoas a usar a web, a percentagem de conteúdo que é lido num site não aumentou muito. Aqui estão alguns factos a ter em conta ao escrever conteúdo sonoro:

- Num estudo de 2008, based on analysis of 45.237 page views, Nielsen descobriu que os utilizadores da web só leram cerca de 18% do que é uma página.
- Onúmero de palavras numa página sobe, a percentagem de leitura desce.
- Para que as pessoas leiam metade das suas palavras, deve limitar a sua página a 110 palavras ou menos.

## O que os utilizadores da web olham?

Uma vez que sabemos que os utilizadores da web digitalizam as páginas web, precisamos de aprender o que eles olham.

Os utilizadores geralmente digitalizam páginas num padrão F focando-se no lado superior esquerdo da página, títulos, e as primeiras palavras de uma frase ou lista de bullets. Em média, os utilizadores só lêem as duas primeiras palavras em cada linha. Além disso, os utilizadores podem decidir em apenas cinco segundos se o seu site é útil para eles.

Aqui está uma imagem de uma das páginas de rastreamento de olhos. O vermelho mostra onde o utilizador mais olhou:



### Fontes

- [www.useit.com/alertbox/percent-text-read.html](http://www.useit.com/alertbox/percent-text-read.html)
- [www.customercarewords.com/what-it-is.html](http://www.customercarewords.com/what-it-is.html)
- *Eyetracking Web Usability*, New Riders Press, 14 de dezembro de 2009
- [www.uie.com/articles/five\\_second\\_test/](http://www.uie.com/articles/five_second_test/)



## b. Escreva para os seus utilizadores

---

Pense em como o seu site permite que os clientes consigam algo feito.

- Os clientes vêm ao seu site para executar uma tarefa.
- Vêm porque esperam ter autosserviço.

As pessoas vêm ao seu site com uma tarefa específica em mente. Se o seu site não os ajudar a completar essa tarefa, eles vão embora.

Precisa de atenuar a missão - o propósito - do seu website, para o ajudar a esclarecer a tarefa de topo que o seu website deve ajudar as pessoas a realizar.

## c. Identifique os seus utilizadores e as suas principais tarefas

---

Para escrever para os seus utilizadores, precisa de saber quem são! Aqui ficam algumas dicas gerais para o ajudar a identificar os seus utilizadores:

- Ouça as perguntas dos utilizadores — o que é que os seus visitantes fazem quando lhe enviam um e-mail ou ligam para o seu escritório?
- Fale com os utilizadores e pergunte-lhes o que querem.
- Analise as suas métricas web para descobrir o que as pessoas procuram no seu site:
  - Quais são as suas páginas mais visitadas e onde as pessoas passam mais tempo?
  - Que frases de pesquisa de topo as pessoas usam?

Existem muitas técnicas para ajudá-lo a aprender sobre os seus utilizadores. Para mais detalhes e boas práticas visite [www.usability.gov](http://www.usability.gov).

### *Fonte*

- [www.customercarewords.com/how-it-works.html](http://www.customercarewords.com/how-it-works.html)

## d. Escrever conteúdo web

---

Depois de identificar os seus utilizadores e as suas principais tarefas, é hora de escrever realmente conteúdo web. Se acha que seria fácil duplicar a informação que escreveu para imprimir documentos, está enganado. Embora a informação seja útil, não está no formato certo para a web. Lembre-se, as pessoas digitalizam as páginas web e só lêem cerca de 18% do que está na página! Isto significa que tens de cortar o que tiveres em forma de impressão em 50%!

### Bons usos de conteúdo sonoro:

- **O estilo pirâmide invertida.** Comece com a declaração mais curta e clara que pode fazer sobre o seu tópico. Coloque a informação mais importante no topo e no fundo na parte inferior.
- **Conteúdo em pedaços.** Não tente embultrar tudo em parágrafos longos. Divida os tópicos em secções lógicas separadas por títulos informativos.
- **Apenas informações necessárias:** Utilize apenas a informação de que os seus utilizadores necessitam para realizar as suas tarefas de topo. Omitir informações desnecessárias.

### Lembre-se:

O seu conteúdo **não** é claro a menos que os seus utilizadores possam:

- Encontre o que precisam
- Entenda o que encontram
- Use o que encontrarem para satisfazer as suas necessidades

### Fonte

- Nielsen, Jakob, *Designing Web Usability: The Practice of Simplicity* (e outros trabalhos), 1999, New Riders Publishing, Indianápolis.
- McGovern, Gerry, *Killer Web Content: Make the Sale, Deliver the Service, Build the Brand* (e outros trabalhos), 2006, A&C Black.
- Redish, Janice, *Writing Web Content that Works*, 2007, Morgan Kaufmann Publishers, São Francisco.

## e. Reutilizar material de impressão para a web

---

Não corte e cole o texto dos documentos de impressão para criar conteúdo web. As pessoas são mais propensas a deixar a sua página web, potencialmente custando-lhe tempo e dinheiro, porque não vão perder tempo para encontrar o que procuram.

A escrita impressa é diferente da escrita na web. A impressão é muito linear e orientada pela narrativa. Na imprensa, você pode entrar em grandes detalhes sobre coisas mundanas como comer o pequeno-almoço. Se és um grande escritor, isso pode ser uma história interessante. Mas essas histórias interessantes não funcionam na internet. Em vez disso, abrandam os utilizadores da web que estão a tentar realizar uma tarefa.

Jakob Nielsen (useit.com) explica que "Os utilizadores da Web querem conteúdo *accível*; eles não querem perder o seu tempo em histórias (de outra forma agradáveis) que são tangenciais aos seus objetivos atuais. "

Como a web é "orientada para a ação", é necessário reutilizar o seu documento de impressão.

Escolha as informações necessárias no seu documento de impressão que ajudarão os seus utilizadores da web e criará uma nova página web.

- Mantenha a mensagem mais importante e clara no topo da página web
- Em pedaços o seu conteúdo em secções lógicas
- Use títulos para ajudar os utilizadores a navegar no conteúdo
- Highlight principais fatos em uma lista de bullets
- Explique instruções complexas numa tabela "Se/Then" visualmente apelativa.

### *Fonte*

- [www.useit.com/alertbox/print-vs-online-content.html](http://www.useit.com/alertbox/print-vs-online-content.html)

## f. Evite sobrecargas de PDF

---

Publicar versões PDF (PDFs) de documentos originais no seu site parece ser uma alternativa óbvia para reescrever o seu conteúdo em formato web. Infelizmente, isto funcionaria contra o seu objetivo de reter utilizadores. Publicar demasiados documentos PDF no seu website pode funcionar contra si. O grupo Nielsen tem feito vários estudos sobre PDFs e tem consistentemente descoberto que os utilizadores os odeiam e tentam evitar ler PDFs a todo o custo.

Ficheiros PDF:

- São lentos a abrir e às vezes podem bater um computador se forem muito grandes
- São difíceis de ler para alguns utilizadores de ecrã
- Pode fazer um utilizador perder o site se abrir na mesma janela

Se precisar de publicar um PDF use uma página de gateway - uma página web que inclui informações sobre o PDF, incluindo.

- Do que se trata
- Quão grande é o ficheiro
- Quem pode achar a informação útil

Lembre-se de seguir as diretrizes de conformidade de 508 quando utilizar PDFs. Consulte [www.section508.gov](http://www.section508.gov) para obter mais informações sobre o cumprimento do 508.

**Fonte:**

- [www.useit.com/alertbox/20030714.html](http://www.useit.com/alertbox/20030714.html)

## g. Use técnicas de linguagem simples na web

---

Discutimos técnicas de linguagem simples no início das diretrizes. Estas técnicas também se aplicam à escrita web. Consulte a secção específica na tabela de conteúdos.

Ao escrever conteúdo web

### UTILIZAÇÃO:

- [Organização Lógica](#)
- [Rubricas informativas](#)
- [Voz Ativa](#)
- [Use pronomes](#)
- [Palavras comuns](#)
- [Utilizar listas](#) e [tabelas](#)

### EVITAR:

- [Jargão e legalidade](#)
- [Verbos Escondidos](#)
- [Voz Passiva](#)
- [Frases](#) longas ou [parágrafos](#)
- [Abreviaturas](#)
- [Palavras desnecessárias](#)
- [Informação que o utilizador não quer](#)

## h. Evite linguagem formal sem sentido

---

Muitos sites e cartas do governo contêm linguagem formal sem sentido, como mensagens de boas-vindas floridas e mensagens "esperamos que você tire muito do nosso programa". A utilização deste tipo de linguagem desperdiça espaço e o tempo do seu utilizador. Transmite a impressão de que é insincero. Não desperdice o tempo dos seus utilizadores. Em vez disso, vá diretamente ao ponto. Lembre-se, tempo é dinheiro na web. Mantenha as suas informações importantes no topo de uma página web. Não o enterra sob mensagens.

Aqui está uma breve lista de frases de enchimento sem sentido:

- Pensando fora da caixa
- Valor acrescentado
- Melhor prática
- Para todos os efeitos
- Ficar em contato
- Integração de soluções de qualidade
- Promover uma sociedade multicultural informada e inclusiva
- Estrategicamente envolvendo escolas, organizações comunitárias, e assim por diante. . .

### **Fonte**

- Redish, Janice, *Writing Web Content that Works*, 2007, Morgan Kaufmann Publishers, São Francisco.
- [www.contentini.com/writing-better-tips/](http://www.contentini.com/writing-better-tips/)

## i. Escrever links eficazes

---

As ligações são sobre conteúdo e navegação. Os nomes de ligações eficazes são fundamentais para satisfazer os seus clientes. Os Estudos de Eyetracking mostraram que as ligações escritas em linguagem simples eram as mais eficazes. As ligações em linguagem simples são escritas de forma clara para que o utilizador perceba exatamente para onde o link os levará.

- Os nomes de ligação devem ser os mesmos que o nome da página ligado.
- Não utilize o nome completo de um documento ou programa como nome de ligação.
- Seja o mais explícito possível — demasiado tempo é melhor do que demasiado curto.
- Faça a ligação significativa. Não use "clique aqui" ou "mais".
- Não incorpore links no texto. Só convida as pessoas a deixarem o seu texto!
- Adicione uma breve descrição quando necessário para clarificar a ligação.

Lembre-se, alguns dos seus utilizadores podem estar visualmente incapacitados. Não utilize os links "Click Here" ou "Click the green button". Certifique-se de que os seus links estão acessíveis a todos os utilizadores. Pretende utilizar links que expliquem claramente o conteúdo da página a que se liga. Se o seu link diz "Relatórios Anuais", então a página de destino deve ser intitulada "Relatórios Anuais".

### **Fontes**

- McGovern, Gerry, *Killer Web Content: Make the Sale, Deliver the Service, Build the Brand* (e outros trabalhos), 2006, A&C Black.
- Nielsen, Jakob, *Designing Web Usability: The Practice of Simplicity* (e outros trabalhos), 1999, New Riders Publishing, Indianápolis.
- [www.useit.com/alertbox/nanocontent.html](http://www.useit.com/alertbox/nanocontent.html)



# V. Teste

---

Testar os seus documentos deve ser parte integrante do seu processo de planeamento e escrita em linguagem simples, não algo que faça depois do facto de ver se o seu documento (ou o seu website) é um sucesso. É especialmente importante se escreveres a centenas, milhares ou mesmo milhões de pessoas.

As informações obtidas em testes podem economizar tempo para responder a perguntas sobre o seu documento mais tarde. Embora nos refiramos a "documentos" nesta secção, utilize estas mesmas técnicas para testar páginas web individuais ou sites completos. Na verdade, recomendamos testar sites, documentos, brochuras, aplicações, sites móveis, vídeos, redes sociais e mensagens de assuntos públicos.

## Quando devo começar a testar?

Comece assim que tiver material suficiente para testar. Não espere até que o seu website esteja codificado ou o seu documento esteja completo. Pode testar o seu novo material utilizando um documento Word ou PowerPoint; pode testar um grande site ou documento em secções. Também pode testar websites e documentos existentes.

Teste o mais cedo possível no projeto, quer esteja a criar algo novo ou a fazer revisões. Teste, faça correções com base no feedback e teste novamente. Planeia testar pelo menos duas vezes. Este processo de teste, revisão e re-teste chama-se "iteração". A iteração faz parte do que torna os testes de usabilidade tão eficazes.

## Que tipos de testes estão disponíveis?

Pode utilizar várias técnicas para ajudá-lo a melhorar o seu documento para que a versão final seja bem sucedida:

- **Testes parafaseadas:** entrevistas individuais, o melhor para documentos curtos, páginas web curtas e para testar as perguntas num inquérito
- **Teste de usabilidade:** entrevistas individuais, melhor para documentos mais longos e sites onde encontrar a informação certa é importante; também o melhor para formas – ver [www.usability.gov](http://www.usability.gov)
- **Estudos Comparativos Controlados:** estudos em larga escala onde não se encontram as pessoas, mas recolhemos

estatísticas sobre respostas; utilizamos testes de parafrase e testes de usabilidade em menor escala primeiro

Os grupos de foco são discussões em que aprende mais sobre as atitudes e expectativas dos utilizadores do que sobre se eles podem encontrar e compreender a informação. Portanto, são mais relevantes para entender o seu público antes de escrever do que para testar. Para obter mais informações sobre os grupos de foco, consulte [www.usability.gov/methods/analyze\\_current/learn/focus.html](http://www.usability.gov/methods/analyze_current/learn/focus.html).

## a. Testes de Parafrase

---

**One-on-one** **parafraseando as sessões** de teste com os **utilizadores** funcionam melhor para documentos curtos, páginas web curtas e ao testar as perguntas num inquérito.

Os testes parafraseando dir-lhe-ão o que um leitor pensa que um documento significa e ajudá-lo-á a saber se o leitor está a interpretar a sua mensagem como pretendia. (Ver [sucesso dos testes da VBA](#))

### **Tente realizar 6 a 9 entrevistas em cada documento.**

Peça ao participante que leia para um ponto de paragem específico, conhecido como uma deixa. Cada vez que o participante chegar a uma deixa, peça ao participante que lhe diga nas suas próprias palavras o que significa essa secção. Tome notas, anotando a explicação do participante nas palavras do participante. Não corrija o participante. Quando revê as suas notas mais tarde, onde quer que os participantes entendam mal a mensagem, o documento tem um problema que deve corrigir.

### **Faça perguntas adicionais e abertas.**

- O que faria se tivesse este documento?
- O que achas que o escritor estava a tentar fazer com este documento?
- Pensando noutras pessoas que conheces que possam obter este documento:
  - E o documento pode funcionar bem para eles?
  - E o documento pode causar-lhes problemas?

Esta última pergunta é importante porque, por vezes, as pessoas sentem-se mais à vontade a dizer-nos o que acham que os outros podem achar confuso, em vez de admitirem que não entendem algo por si mesmos.

### **Não faça perguntas sim ou não.**

Não conseguirá muita informação utilizável desse tipo de pergunta.

Com apenas 6 a 9 participantes, os testes de parafraseação não demorarão muito tempo, e o tempo investido vale a pena. Tirar tempo para testar o seu documento e alterá-lo com base no que aprende pode poupar-lhe centenas de horas depois responder a

perguntas dos seus utilizadores ou produzir um segundo documento que esclareça o primeiro.

Para documentos mais longos, onde encontrar informações também é importante fazer [testes de usabilidade](#). O teste de usabilidade é a melhor técnica para folhetos, regulamentos e sites. Com testes de usabilidade, você testa o documento como um todo, não apenas parágrafos individuais.

## b. Teste de usabilidade

---

**As sessões de teste de usabilidade um-a-um com os utilizadores** funcionam melhor quando o participante realmente utiliza o documento para encontrar e compreender informações.

O teste de usabilidade é a melhor técnica para documentos onde as pessoas têm de encontrar a informação antes de a entenderem. (Ver Instituto [Nacional de Cancro testar o sucesso](#))

### Quando devo testar?

Pode realizar testes de usabilidade a qualquer momento que tenha um rascunho. Depois de fazer alterações com base na primeira ronda de testes de usabilidade, pode realizar uma segunda ronda para ver se as suas alterações resolveram os problemas que encontrou sem introduzir novos problemas.

### Quem devo testar?

Precisa de encontrar três pessoas para testar o seu website ou documento.

Identifique quem são os seus leitores pretendidos. Por exemplo, indivíduos que procuram informações médicas; contribuintes e profissionais fiscais que procuram formulários; viajantes que querem um passaporte.

Desenvolva critérios simples e encontre três pessoas que os combinem. Por exemplo, para os viajantes, os critérios podem ser: Cidadãos adultos americanos que não tenham pedido ou renovado um passaporte ultimamente. Os critérios não precisam de ser complicados.

Utilizando a sua rede de colegas, amigos e familiares, encontre três pessoas que, mais ou menos, cumprem os critérios e lhe darão uma hora do seu tempo. Não uses membros da tua própria equipa, mas os empregados de uma equipa diferente no corredor podem estar bem.

Não é obrigado a obter nenhuma permissão especial para fazer um teste de usabilidade com apenas três pessoas. Reserve uma manhã para realizar o seu teste, e dê a cada um dos voluntários uma consulta, uma hora de diferença um do outro.

## O que acontece numa sessão típica?

Uma sessão típica de teste de usabilidade dura cerca de uma hora com estas peças:

- **Introdução.** Torna o participante confortável, explica o que vai acontecer e faz algumas perguntas sobre a pessoa para entender a sua experiência relevante.
- **Cenários.** Você dá ao participante contos muito curtos sugerindo que eles têm uma necessidade de informação específica e, em seguida, você assiste e ouve como eles encontram essa informação e lhe dizem o que eles entendem pelo que eles encontraram.

Um exemplo de um cenário para o site da FAA pode ser:

*Você tem uma licença de piloto privado e acabou de se mudar para uma nova cidade. Descubra se precisa de contar à FAA sobre o seu novo endereço. Se o fizeres, descubre como fazer isso.*

Também pode pedir aos participantes os seus próprios cenários. O que viriam ao documento que estás a testar para descobrir? Então, observe e ouça como eles procuram e tente entender a informação.

Normalmente, pedes às pessoas para "pensarem em voz alta" enquanto trabalham para que ouçam as suas palavras para o que procuram e ouçamos como entendem o que encontram.

- **A interrogar.** No final, pode fazer perguntas neutras sobre a experiência e acompanhar quaisquer palavras ou frases específicas.

## Que variações existem?

Variações no teste de usabilidade um-para-um:

- **Duas pessoas a trabalhar em conjunto** (codescoberta). A sua discussão é uma forma fácil de pensar em voz alta.
- **Várias pessoas que trabalham independentemente** ao mesmo tempo, seguidas de uma discussão em grupo. Isto acelera o tempo que passa em sessões de teste de usabilidade, mas só funciona se tiver vários note-takers de teste de usabilidade para que tenha alguém assistindo e ouvindo cada participante antes de reunir todos os participantes para a discussão.

- **Testes de usabilidade comparativa.** Pode incluir diferentes versões do seu documento. Como tem um pequeno número de pessoas, o melhor é que cada pessoa trabalhe com ambas as versões. Tens de alternar com que versão as pessoas começam.
- **Testes remotos de usabilidade moderada.** Com ferramentas baseadas na web, não é preciso estar no mesmo lugar que o participante. Estas ferramentas permitem atrair participantes de uma vasta gama geográfica sem custos de viagem.
- **Teste remoto de usabilidade não moderado.** Pode ter um grande número de pessoas a participar através de ferramentas de teste remoto. (Para agências federais, t o seu pode exigir autorização através da OMB.)

## Onde posso aprender mais?

Quase todos podem realizar um simples teste de usabilidade e corrigir problemas que você vê os voluntários encontrar. Use estes recursos para ajudar a aprender como.

### Livros

Barnum, Carol. *Essenciais de teste de usabilidade: Pronto, Definido... Teste!* Morgan-Kaufmann/Elsevier, 2011.

Chisnell, Dana, e Rubin, Jeff. *O Manual de Testes de Usabilidade, 2ª edição* (<http://www.wiley.com/WileyCDA/WileyTitle/productCd-0470185481,descCd-DOWNLOAD.html>)

Krug, Steve. *Cirurgia de foguete facilitada* (<http://www.sensible.com/rocketsurgery/index.html>)

### Cursos

[A Web Manager University \(WMU\)](#) oferece webinars, seminários e cursos de um e dois dias em tópicos de usabilidade.

["Conduzindo testes de usabilidade em estado selvagem"](#) apresentado por Dana Chisnell (webinar da WMU arquivado gratuito)

### Conferências

[Conferência Anual da Associação de Profissionais de Usabilidade](#)

[Conferências do Grupo Nielsen Norman](#)

[A User Interface Engineering](#) realiza anualmente eventos de conferências e formação

### Recursos adicionais:

[Webcontent.gov](#)

[Usability.gov](http://Usability.gov)

[Associação de Profissionais de Usabilidade](#) tem capítulos locais que oferecem eventos de formação e networking



## c. Estudos Comparativos Controlados

---

**Collect dados quantitativos sobre como o público geral utiliza bem o seu documento final.**

Estudos comparativos controlados podem ser feitos de várias maneiras diferentes, mas todos têm características semelhantes. Antes de fazer um estudo controlado, deve saber que resultados considerará um sucesso. Por exemplo:

- Quer mais chamadas sobre um determinado programa?
- Quer menos chamadas pedindo esclarecimentos?
- Quer que mais pessoas devolvam um pedido ou um pagamento?
- Quer menos erros nos formulários que as pessoas preenchem?

Ter respostas a estas perguntas irá ajudá-lo a determinar se o seu documento é bem sucedido. Estudos comparativos controlados são frequentemente chamados de testes A/B. Tem duas (ou mais versões) da sua página – A, B, etc.

### **Websites e páginasweb.**

Desa estade o seu servidor web para enviar cada um numa programação específica (todas as outras chamadas para a página, ou uma hoje e outra amanhã, ou uma por um certo período mais longo e outra para o período de igualdade seguinte). Apenas certifique-se de que pode rastrear qualquer medida que quiser através da versão que o visitante do site viu.

### **Documentos empapel.**

Envie a um pequeno grupo de testes de pessoas a nova versão do seu documento. Digamos que vais enviar a nova versão para 700 pessoas. Também devias enviar 700 pessoas, o seu grupo de controlo, o documento antigo. Acompanhe as respostas a todos os 1400 documentos e compare os resultados. Note que é muito mais fácil testar resultados quando as pessoas devolvem uma resposta escrita do que quando tenta rastrear o número de chamadas telefónicas que recebe. (Se tiver uma equipa estatística ou atuarial, podem dizer-lhe quantas pessoas deve usar para tornar o seu estudo cientificamente válido. Se a sua agência não tiver um perito em pessoal para o ajudar, os

livros de estatísticas dar-lhe-ão uma fórmula para determinar um bom tamanho de amostra para o seu estudo.)

Existem inúmeras outras formas de recolher dados quantitativos. Por exemplo, pode registar qual a percentagem das suas letras "antes" que geram respostas corretas em comparação com as suas "pós-cartas", ou qual a percentagem de cada letra que resulta no seu cliente a pedir-lhe uma explicação.

Antes de fazer um estudo comparativo controlado, deve fazer [testes de parafrase](#) ou [testes de usabilidade](#) e alterar o documento com base no que aprende nestes estudos de menor escala. Estudos comparativos controlados (especialmente para documentos em papel) são os melhores perto do final do processo. Isto porque os testes controlados dirão se o novo documento é um sucesso, mas não lhe dirá por que é ou não um sucesso.

## **d. Testes de Sucessos**

Oferecemos dois exemplos de sucesso da agência federal com testes. Se tiver outros exemplos, por favor, avise-nos.

# 1. Parafraseação Tda Administração de Benefícios de Veteranos

## **A informação era tão geral que teria gerado chamadas:**

A Veterans Benefits Administration testou uma carta na qual os utilizadores pareciam compreender cada palavra. No entanto, quando questionados sobre o que fariam se recebessem esta carta, a maioria das pessoas disse que ligaria para o número gratuito da VBA.

A carta era sobre um cheque de substituição enviado porque o cheque original estava desatualizado. A carta dizia: "Receberá o novo cheque em breve." Os leitores indicaram que ligariam se não recebessem o cheque ao mesmo tempo que a carta. Alterando a frase para mostrar uma data aproximada, receberiam o cheque eliminando inúmeras chamadas telefónicas.

## **Um "termo de arte" que os veteranos da VBA pensavam que teria levado os leitores a tomar a ação errada:**

Ao testar uma letra multiuso, alguns leitores confundiram-se com o termo "deficiência ligada ao serviço". Para a VBA significa que um veterano tem uma deficiência que pode ser rastreada desde o tempo no serviço militar." Os testes de protocolo mostraram que um veterano pensou que significava uma deficiência que aconteceu no trabalho. Outro pensamento significava que tinha que ser ferido enquanto estava no exército, mas não necessariamente enquanto estava de serviço. Outro pensamento que tinha de ter tido a incapacidade durante o combate para que fosse considerado ligado ao serviço.

Quando cada leitor foi questionado sobre a compreensão da carta, todos disseram que era claro. No entanto, vários teriam feito algo diferente do que a VBA queria porque tinham uma definição diferente de "ligada ao serviço". Para resolver este problema, a VBA explicou a frase para que todos estivessem a trabalhar da mesma definição.

## **Adicionar uma palavra para tornar algo mais juridicamente suficiente teria levado os leitores a dar informações incorretas:**

Uma equipa que trabalhava num formulário queria usar a pergunta: "Quando foi a última (ganhavelmente) empregada?" Eles acharam que o termo "empregado remunerado" reuniria informações mais juridicamente suficientes e precisas do que apenas a palavra "empregado".

Os testes mostraram que os leitores usavam pelo menos três definições diferentes de emprego "remunerado":

- Qualquer trabalho
- Um trabalho que proporciona benefícios ou onde pode guardar dinheiro
- Um trabalho que te mantém acima do nível de pobreza

De facto, a investigação mostrou que diferentes agências governamentais podem ter diferentes definições de "ganho". Mas, mais importante ainda, porque cada leitor tinha uma definição diferente da palavra, a agência teria obtido informações menos precisas se a palavra estivesse no documento.

Lembre-se, o objetivo dos testes de parafraseação é garantir que o seu público compreenda o seu documento e, portanto, não terá que chamá-lo para uma explicação. Embora esta técnica seja muito valiosa, provavelmente não vale a pena o tempo para testar documentos que vão para apenas uma ou poucas pessoas.

## 2. Usability Testing do Instituto Nacional de Cancro

**A informação era boa, mas o título confundia as pessoas.**

Uma equipa do Instituto Nacional de Cancro testou uma brochura sobre prevenção do cancro da pele. Queriam certificar-se de que as imagens de informação, título e design funcionavam bem. Uma das mensagens importantes era que mesmo pessoas com pele escura podem ter cancro da pele. As pessoas entenderam a informação na brochura, mas disseram que o título, "People of Color Get Skin Cancer, Too", os fez pensar que era apenas para afro-americanos. A equipa mudou o título para "Anyone Can Get Skin Cancer" (juntamente com algumas outras alterações das recomendações de teste de usabilidade) e testou-o novamente. Desta vez, quando as pessoas foram questionadas para quem era a informação na brochura, identificaram corretamente muitas pessoas diferentes. Mais importante ainda, todos disseram que a informação era "para eles", também. A equipa incluía tanto especialistas em línguas simples como especialistas em assuntos médicos. Este estudo de caso ilustra três pontos:

- Especialistas em linguagem simples testam o seu trabalho.
- Mesmo uma pequena mudança pode fazer uma grande diferença no sucesso do projeto.

Retestar depois de fazer uma mudança é importante. O segundo teste pode validar as suas decisões; pode também sugerir alterações adicionais.