



Ministério da Ciência,  
Tecnologia e Inovação

Instituto Brasileiro de Informação  
em Ciência e Tecnologia

# GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA CRIAÇÃO DE E-MAILS ACESSÍVEIS



**ibict**

Instituto Brasileiro de Informação  
em Ciência e Tecnologia



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA,  
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
Instituto Brasileiro de Informação  
em Ciência e Tecnologia

# GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA CRIAÇÃO DE E-MAILS ACESSÍVEIS

## **PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA**

*Luiz Inácio Lula da Silva*  
Presidente da República

*Geraldo José Rodrigues Alckmin Filho*  
Vice-Presidente da República

## **MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

*Luciana Santos*  
Ministra da Ciência, Tecnologia e Inovação

### **INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA**

*Tiago Emmanuel Nunes Braga*  
Diretor

*Reginaldo de Araújo Silva*  
Coordenação de Administração - COADM

*Ricardo Medeiros Pimenta*  
Coordenação de Ensino e Pesquisa em Informação para a Ciência e Tecnologia - COEPI

*José Luis dos Santos Nascimento*  
Coordenação de Planejamento, Acompanhamento e Avaliação - COPAV

*Marcel Garcia de Souza*  
Coordenação-Geral de Informação Tecnológica e Informação para a Sociedade - CGIT

*Bianca Amaro de Melo*  
Coordenação-Geral de Informação Científica e Técnica - CGIC

*Alexandre Faria de Oliveira*  
Coordenador Geral de Tecnologias de Informação e Informática - CGTI

*Milton Shintaku*  
Coordenação de Tecnologias para Informação - COTEC



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA,  
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO  
Instituto Brasileiro de Informação  
em Ciência e Tecnologia

# GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA CRIAÇÃO DE E-MAILS ACESSÍVEIS

## **Autores**

Natalia Nakano  
Flavia Karla Santos  
Milton Shintaku

© 2023 Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – Ibtic

Esta obra é licenciada sob uma licença *Creative Commons - Atribuição CC BY 4.0*, sendo permitida a reprodução parcial ou total desde que mencionada a fonte.



## EQUIPE TÉCNICA

### Diretor do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

Tiago Emmanuel Nunes Braga

### Coordenador-Geral de Tecnologias de Informação e Informática – CGTI

Alexandre Faria de Oliveira

### Coordenador do Projeto

Milton Shintaku

### Autores

Natalia Nakano

Flávia Karla Ribeiro Santos

Milton Shintaku

### Revisão de texto

Flavia Furlan Granato

Flavia Karla Ribeiro Santos

Mirella Balestero

Patricia Veronica Moreira.

### Diagramação e projeto gráfico

Nuielle Medeiros

### Normalização

Marcelle Costal

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Bibliotecária: Marcelle Costal de Castro dos Santos - CRB7/016/20

N271g NAKANO, Natalia

Guia de boas práticas para criação de e-mails acessíveis /  
Natalia Nakano, Flavia Karla Ribeiro Santos e Milton Shintaku. -  
Brasília, DF: IBICT, 2023.

46 p.: il. color.

ISBN: 978-65-89167-96-9

DOI: 10.22477/9786589167969

1. Pessoa com deficiência. 2. Acessibilidade. 3. Boas práticas.  
4. Tecnologia. I. Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação.  
II. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia.  
III. Nakano, Natalia. IV. Santos, Flavia Karla Ribeiro. V. Shintaku,  
Milton. VI. Título.

CDU 004.9:342.7(036)

Este Guia é um produto do Projeto Ecossistema de Informação Governamental  
Ref. Processo SEI Nº 01302.000382/2021-72(Processo de Contratação)  
Ref. Processo SEI Nº 01302.000428/2021-53 (Processo de Execução)  
Ref. FUNDEP - 29178

As opiniões emitidas nesta publicação são de exclusiva e inteira responsabilidade dos autores, não exprimindo, necessariamente, o ponto de vista do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia ou do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação.

O Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) agradece à Associação dos Deficientes Visuais de Marília (Adevimari), em especial aos senhores Nelson Santos Cauneto e José Salustiano dos Santos, e à Senhora Maria Rosa Delmasso Rodrigues, por receberem a equipe na instituição, orientá-la quanto às barreiras enfrentadas por pessoas com diferentes graus de perda de visão, pela leitura prévia e a consequente manifestação de apoio à publicação do presente Guia. As experiências relatadas no âmbito do uso de computadores, celulares e outros aparelhos eletrônicos, assim como outras informações pertinentes à elaboração das diretrizes a serem seguidas na elaboração de e-mails acessíveis foram (e são) inestimáveis e muito contribuíram para a validação desta obra.

# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>9</b>
<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>11</b>
<b>2. COMO CRIAR E-MAILS ACESSÍVEIS</b>	<b>15</b>
2.1 Campo assunto	16
2.2 Formatação do texto	16
2.3 Redação	18
2.3.1 Aspectos a serem considerados na produção de textos mais claros e simples	18
2.4 Imagens	25
2.5 Tabelas	26
2.6 Anexos e <i>links</i>	27
2.7 Assinatura institucional	28
<b>3. SINTETIZANDO...</b>	<b>31</b>
3.1 <i>Checklist</i>	33
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>37</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>41</b>
<b>SOBRE OS AUTORES</b>	<b>45</b>



# APRESENTAÇÃO

# APRESENTAÇÃO

O *Guia de boas práticas para criação de e-mails acessíveis* foi elaborado no âmbito do Projeto de Pesquisa "Ecossistemas de Informações Governamentais", desenvolvido pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), unidade de pesquisa vinculada ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), por meio de um subprojeto voltado aos estudos sobre acessibilidade de documentos digitais governamentais. Além de buscar identificar melhores formas de tornar os documentos digitais governamentais mais acessíveis a toda a população, este subprojeto visa à geração de modelos e orientações para criação de documentos digitais acessíveis, contribuindo para a democratização da informação.

Em vista disso, este *Guia* apresenta uma série de orientações, resultados de estudos sobre acessibilidade, voltadas a tornar as comunicações via e-mails mais acessíveis, principalmente quando as mensagens são enviadas por órgãos de governo, que, frequentemente, utilizam esse meio de comunicação como forma de interação interna e externa. Assim, colabora com a discussão sobre acessibilidade de documentos governamentais, na medida em que o Brasil também é um dos países signatários do Tratado de Marraqueche, que se empenha em eliminar as barreiras enfrentadas pelas "pessoas com deficiência visual ou com outras dificuldades para ter acesso ao texto impresso" em meio físico ou digital (BRASIL, 2018a).

Nesse contexto, esta publicação oferece à sociedade brasileira um compêndio de boas práticas na elaboração de e-mails para que possam ser lidos e compreendidos por cidadãs e cidadãos com necessidades diversas, desde as físicas e intelectuais (temporárias ou permanentes) às relacionadas à baixa escolaridade. Além disso, o Guia contribui para a garantia de que toda a população tenha acesso à informação, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (BRASIL, 2011). O documento alinha-se, ao mesmo tempo, à missão do IBICT, que visa à promoção de infraestrutura informacional para a democratização do conhecimento, e à Agenda 2030 da ONU, mais especificamente, ao ODS 10, "Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles", no que tange a "empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra".



# 01

## INTRODUÇÃO

# 1. INTRODUÇÃO

O primeiro sistema de correio eletrônico foi implantado nos Estados Unidos em 1971, pelo programador Ray Tomlinson. No Brasil, o seu uso começou a se popularizar em 1996. Desde então, inúmeros provedores foram disponibilizados à população em geral, mas também a corporações e órgãos governamentais, ambientados, tanto na internet como em redes corporativas, redes locais (institucionais) de armazenamento de dados chamadas de intranet.

O e-mail, como é popularmente mais conhecido, tornou-se parte fundamental nos processos administrativos, sendo citado em várias leis e decretos estaduais como forma de interação entre os cidadãos e o órgão público. A própria Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, o artigo 8º, que trata do dever de órgãos e entidades públicos promoverem a divulgação de informação de interesse público, em seu parágrafo terceiro, inciso VII, indica que os portais e sites governamentais precisam ofertar, aos cidadãos, um e-mail e um número de telefone para contato (BRASIL, 2011). Com isso, a LAI formaliza a ligação telefônica e o e-mail como as duas formas de contato do cidadão com a administração direta e indireta dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Esse meio de comunicação integra as atividades nos órgãos públicos tanto na interação interna (entre servidores públicos) quanto na externa (com cidadãos, fornecedores, entre outros). Entretanto, parte dos usuários dos e-mails, seja servidores ou usuários externos, pode ter alguma necessidade que requeira ações de acessibilidade, na medida em que, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), cerca de 17 milhões de pessoas apresentam algum tipo de deficiência no Brasil. Não bastasse isso, essa pesquisa do IBGE (2022), mostra que, em comparação com as pessoas sem deficiência, em todas as faixas etárias, a maioria das pessoas com deficiência apresenta nível de instrução mais baixo. Desse modo, tornam-se necessárias ações que possibilitem a inclusão dessas pessoas mediante facilitação do acesso aos conteúdos dos e-mails enviados, principalmente por órgãos de governo.

Além disso, a comunicação com usuários externos pode encontrar barreiras relacionadas à alfabetização. Segundo dados do Indicador de Alfabetismo Funcional ou INAF 2018, três em cada dez brasileiros entre 15 e 64 anos são analfabetos funcionais, condição atribuída a pessoas que não concluíram ao menos as quatro primeiras séries do ensino fundamental. A pesquisa ainda mostra que 29% da população lê de forma precária, tem grande dificuldade de compreensão de palavras que não fazem parte da sua vivência diária. Soma-se a esse público 34% de brasileiros que estão no nível elementar de alfabetização, ou seja, que compreendem bem apenas frases e palavras com nível mais baixo de complexidade (INSTITUTO PAULO MONTENEGRO, 2018a).

Sabe-se que existe uma variante culta do português, aquela que segue as normas impostas pela Gramática Normativa e que deve sempre ser obedecida na escrita de textos formais, como os governamentais. Entretanto, diante do baixo nível de escolaridade de mais da metade dos brasileiros, para fins de uma comunicação eficaz, é inviável o uso de um léxico requintado, repleto de palavras incomuns, ou elaborar textos apinhados de jargões e termos técnicos e científicos. Menos ainda cabe a construção de períodos constituídos de orações subordinadas, orações explicativas, deslocamentos etc. Em outras palavras, deve-se usar a variante culta do português, mas o seu uso não precisa implicar na escrita de textos complexos.

Isso quer dizer que é imprescindível que documentos governamentais sejam redigidos utilizando a variante culta do português, porém com vistas à produção de sentido de forma imediata, com simplicidade, concisão e clareza, para que as informações possam, dessa maneira, ser compreendidas por qualquer pessoa, ou, então, pelo maior número de pessoas possível.

Quanto ao uso do e-mail, uma vez que faz parte das práticas cotidianas dos cidadãos comuns e do governo, sendo, em muitos casos, a forma oficial de interação entre eles, essa ferramenta precisa de ajustes para que atenda a todos, respeitando os limites de cada um.

Considerando esse cenário, a proposta deste *Guia* é apresentar recomendações para a criação de e-mails acessíveis, portanto, que possam ser lidos por qualquer pessoa. Ao mesmo tempo, as instruções aqui presentes podem ser executadas por todos aqueles que usam e-mail

em atividades administrativas e para interações com o público externo. Veja quais são essas recomendações e como colocá-las em prática nas páginas nos próximos capítulos.



# 02

## COMO CRIAR E-MAILS ACESSÍVEIS

## 2. COMO CRIAR E-MAILS ACESSÍVEIS

Tendo em vista a necessidade urgente de tornar os e-mails governamentais acessíveis tanto para pessoas com deficiência, quanto com baixa escolaridade, neste caso, independentemente de ter deficiência ou não, neste capítulo é apresentado o conjunto de diretrizes e procedimentos desenvolvidos pelo IBICT para fins de desobstrução do acesso desse público ao conteúdo de e-mails. Para tanto, foram consultados, inicialmente, dois manuais oficiais que, há alguns anos, já oferecem certos parâmetros importantes para a elaboração de documentos governamentais acessíveis e no formato digital: o *Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico (e-MAG)* (BRASIL, 2014) e o *Manual de redação da Presidência da República* (2018b). O primeiro orienta sobre os procedimentos mais adequados a serem adotados com vistas à garantia da acessibilidade digital das pessoas com deficiência. O segundo volta-se para a produção escrita clara, direta, concisa e, em consequência, mais acessível; logo, insiste que “A clareza deve ser a qualidade básica de todo texto oficial. Pode-se definir como claro aquele texto que possibilita imediata compreensão pelo leitor.” (BRASIL, 2018b, p. 17).

Neste *Guia*, as orientações presentes nos manuais acima mencionados são somadas aos resultados dos estudos empreendidos pelo IBICT de forma a comporem um compilado de diretrizes e procedimentos desenvolvidos para, no momento da elaboração de e-mail, serem realizadas ações que viabilizam a acessibilidade a e-mails governamentais. Antes de conhecê-las, porém, é preciso saber identificar as barreiras que impedem a acessibilidade das pessoas com deficiência ao computador e conseqüentemente às informações. São admitidas as seguintes situações vivenciadas por pessoas com deficiência na interação com o computador e o correio eletrônico:

- a. acesso ao computador sem o uso do *mouse*: caso de pessoas com deficiência visual, pessoas idosas com dificuldade no controle de movimentos, paralisia ou amputação de um membro superior;
- b. acesso ao computador sem o uso do teclado: caso de pessoas com amputações;

- c. acesso ao computador sem o uso do monitor: caso de pessoas cegas ou com baixa visão;
- d. acesso ao computador sem o uso do áudio: caso de pessoas surdas ou com perda de audição (BRASIL, 2014);
- e. acesso ao computador por pessoas com alguma dificuldade ou deficiência intelectual, ou baixa escolaridade: caso de pessoas com limitações de atenção, compreensão verbal, matemática ou visual.

Destaca-se que essas situações podem ser permanentes ou temporárias, e, possivelmente, qualquer pessoa pode se encontrar em alguma situação de deficiência. Isso significa que a deficiência pode ser congênita, mas também decorrência da idade (mobilidade reduzida, entre outras) ou de um acidente, por exemplo.

Com base nas situações já elencadas, são considerados, na sequência, sete pontos principais na criação de e-mails acessíveis: campo assunto, formatação do texto, redação, imagens, tabelas, anexos e *links*, assinatura institucional.

## 2.1 Campo assunto

O campo assunto deve ser o mais claro e específico possível, e deve estar relacionado ao conteúdo global da mensagem. Assim, para ilustrar, em vez de "Reunião", o campo assunto deve conter informações completas e, ao mesmo tempo objetivas: "Reunião sobre acessibilidade no dia 20/10".

A informação mais específica e direta, portanto, clara, favorece a todas as pessoas que vão receber o e-mail, mas, em especial, aquelas que utilizam leitores de tela, pois não precisam acessar a mensagem para conhecer o seu conteúdo.

## 2.2 Formatação do texto

As recomendações direcionadas à formatação do texto objetivam, sobretudo, facilitar a leitura do texto por pessoas com baixa visão, pessoas com dificuldade de compreensão ou concentração, por exemplo. São procedimentos a serem adotados na formatação de textos no corpo do e-mail:

- × Uso de fonte sem serifa, como arial ou verdana, com tamanho mínimo de 12 pontos.

Fontes com serifa possuem hastes e prolongamentos no final das letras que tendem a unir as letras e podem causar confusão na leitura. Para ilustrar, considere as palavras "uma" e "urna". Elas ficam muito parecidas por causa da serifa, particularmente se o tamanho da fonte for menor que 12 pontos. O Quadro 1 mostra a diferença entre utilização de fontes sem e com serifa.

Quadro 1 - Exemplo de uso de fontes sem serifa (*verdana* e *arial*) e com serifa (*times new roman*).

Palavras que podem ser confundidas na leitura		Fonte	Tipo de traço
uma	urna	verdana	sem serifa
uma	urna	arial	
uma	urna	times new roman	com serifa

Fonte: Dos autores (2023).

- × Oferta de contraste mínimo entre o plano de fundo e o texto;
- × Prefira fundo branco usado com fontes pretas, ou fundo preto com fontes brancas, e evite a utilização de marcas d'água;
- × Separação de *links* por vírgulas e não apenas espaços;
- × Essa medida facilita a leitura para todas as pessoas, sobretudo para aquelas que utilizam leitores de tela, uma vez que essas ferramentas leem todas as letras dos *links* e, se estiverem separados apenas por espaços, não conseguirão distinguir um *link* do outro;
- × Organização de vários itens em uma lista, caso o texto tenha vários, em vez de separados por vírgulas em um parágrafo único;
- × Essa distribuição em lista facilita a leitura por pessoas com baixa visão ou com dificuldade de interpretação, por exemplo;

- × Adoção de medidas para evitar o uso de colunas e tabelas.

No caso das colunas, os leitores de tela leem apenas a primeira coluna e ignoram as outras, fazendo com que o conteúdo como um todo fique prejudicado. No caso das tabelas, considere que os leitores de tela realizam a leitura linearmente. Assim, especialmente quando a tabela é numérica, o leitor de tela não associa a coluna à linha que está sendo lida. Caso o uso da tabela seja indispensável, orienta-se a elaboração de um resumo descritivo do seu conteúdo no próprio texto ou a inserção de uma legenda.

- × Inclusão de vocativo e fecho, sobretudo, no caso de documento oficial governamental - procedimento padrão do governo.

A recomendação oficial é que se utilize o vocativo “Senhor” ou “Senhora” seguido do cargo respectivo, ou ainda, “Prezado Senhor” ou “Prezada Senhora”. Concernente ao fecho, o padrão utilizado é “Atenciosamente”.

## 2.3 Redação

Neste tópico, o foco é dado à linguagem verbal, mais especificamente, à escrita, tendo em vista a produção de e-mails governamentais utilizando português simplificado, portanto, livre de excessos estilísticos. Em outras palavras, o propósito é o de apresentar procedimentos a serem adotados na elaboração de mensagens eletrônicas emitidas por órgãos públicos. Tais mensagens devem comunicar informações por meio de textos que qualquer pessoa consiga ler e compreender, independentemente do seu nível de escolaridade e/ou de suas limitações cognitivas e/ou físicas. O uso de linguagem clara, nesse caso, é uma forma de dar impulso à acessibilidade da população como um todo àquilo que é comunicado pelo governo.

### 2.3.1 Aspectos a serem considerados na produção de textos mais claros e simples

A elaboração de um texto claro, exige:

- × Utilização de linguagem direta, clara e objetiva;
- × Atenção à concisão;

- × Aplicação da variante culta do português, porém, sem rebuscamentos;
- × Emprego de palavras comuns, isto é, mais conhecidas.

Diante dessas orientações, substitua textos como:

*Fulano(a) de Tal enviou o comprovante de recebimento de auxílio. O documento foi submetido a exame pormenorizado e está sendo encaminhado para ser arquivado por esse departamento.*

Por:

*Segue comprovante de recebimento de auxílio por Fulano(a) de Tal para arquivo.*

Como é possível observar, o primeiro exemplo apresenta um texto com muitas informações. São feitos rodeios para informar o que, de fato, interessa ao destinatário: ele está recebendo um documento que deverá ser arquivado. Evidentemente, se o documento deve ser arquivado é porque foi enviado para o remetente, que confirmou a sua validade antes de concluir que estava apto para o arquivo. Além disso, há um excesso de palavras e a escolha lexical "pormenorizado" é desnecessária. Ainda que fosse importante dizer que o documento foi analisado o trecho "submetido a exame pormenorizado" poderia ser substituído por "analisado", apenas. Veja como fica muito mais claro e simples: "O documento foi analisado".

A versão sugerida para substituir o primeiro exemplo é mais clara e concisa, ou seja, vai direto ao ponto e sem uso de palavras pouco conhecidas. Mas esses não são os únicos procedimentos a serem seguidos para tornar um texto acessível. Um texto claro também precisa optar pela:

- × Elaboração de frases curtas e na ordem direta, nesse caso, obedecendo à seqüência Sujeito + Verbo + Complemento.

Desse modo, no lugar de:

*Utilize esse e-mail, que é um dos nossos canais de comunicação.*

OU

*Um dos nossos canais de comunicação é esse e-mail.*

*Por meio desse e-mail, comunique-se conosco.*

Prefira:

*Esse e-mail é um dos nossos canais de comunicação.*

Em outras palavras, uma pessoa que não consegue apreender o sentido de textos complexos certamente terá dificuldade para ler textos com orações subordinadas (primeiro exemplo a não ser seguido). É preciso, ainda, extinguir o uso de orações deslocadas, pois também dificultam a compreensão das informações (segundo e terceiro exemplos a ser evitado). Deve-se, sempre, dar preferência à leitura direta e linear, portanto, mais simples e objetiva.

Outros procedimentos a serem adotados são:

- × O desenvolvimento de apenas um tópico em cada parágrafo;
- × O uso do tempo verbal no presente ou no pretérito perfeito, sempre que possível;
- × A organização de séries de palavras ou frases na forma de lista de itens, ao invés de separá-las por vírgulas.

Diante dessas instruções, substitua construções como:

*Isso quer dizer que a assinatura do e-mail deve conter o nome completo, o cargo, a unidade, o órgão e o telefone do remetente.*

Por:

*A assinatura do e-mail deve conter:*

- × *o nome completo;*
- × *o cargo;*

- × *a unidade;*
- × *o órgão;*
- × *e o telefone do remetente.*

Além dessas exigências, é necessária:

- × A retomada de pronomes e outras partes do documento de forma clara, como no exemplo a seguir:

**A revista XXXX** publica textos científicos de diferentes áreas das ciências humanas. Trata-se de um canal de comunicação em meio impresso e digital que dá espaço a pesquisadores de diferentes níveis. Além disso, esse periódico divulga pesquisas realizadas em instituições nacionais e internacionais.

- × A utilização adequada dos sinais de pontuação.

O uso de vírgulas no lugar indevido, não respeitando as normas gramaticais (separação do sujeito e do predicado, para ilustrar), bem como a sua ausência ou do ponto final quando são necessários, além de vários outros usos equivocados de sinais diversos, são exemplos de má utilização dos sinais de pontuação. Esses tipos de equívocos podem comprometer seriamente o sentido de um texto, conseqüentemente, a compreensão da informação. A seguir, a exemplificação sobre o uso dos pronomes é retomada para mostrar como a pontuação inadequada compromete o sentido.

*A revista XXXX, publica textos científicos de diferentes áreas das ciências humanas. Trata-se de um canal de comunicação, em meio impresso, digital, que dá espaço a pesquisadores de diferentes níveis além disso esse periódico divulga pesquisas realizadas, em instituições nacionais e internacionais.*

O exemplo mostra que, se a vírgula inadequada deixa o texto truncado, com pausas inesperadas e sem sentido, a ausência dela após o "Além disso" acelera a leitura. Não bastasse isso, a falta de ponto final dá um efeito de inacabamento às orações.

Esses, no entanto, não são os únicos cuidados a serem tomados com a escrita clara. É preciso atentar-se para a produção de um texto:

- × Coeso e coerente;
- × Livre de impressões pessoais, visto ser produzido em prol do serviço público;
- × Formal e padronizado.

*Informamos que o documento foi recebido e se encontra em análise. Entraremos em contato com mais informações em breve.*

Um texto coeso utiliza palavras que tornam possível apresentar uma informação já conhecida e, em seguida, uma nova, garantindo, assim, que as informações façam sentido. Essa relação entre o dado e o novo é chamada de coerência textual. No exemplo acima, o destinatário do e-mail, que sabe que enviou o documento, recebe uma confirmação de seu recebimento e é informado sobre: o encaminhamento dado (“se encontra em análise”) e os passos seguintes (remetente entrará em contato em breve). As mesmas informações podem ser disponibilizadas de outra maneira, com o mesmo grau de formalidade, porém com maior acento de impessoalidade. Nos dois casos, entretanto, é produzido o mesmo sentido:

O documento foi recebido e encontra-se em análise. A resposta sobre a solicitação será enviada em breve.

Como mostram os exemplos, o uso da primeira pessoa do plural ou da terceira pessoa do singular é um recurso linguístico que garante a impessoalidade e a formalidade exigida de um órgão do governo ao se dirigir ao cidadão. Também garante que a troca de informações internas possa ser considerada um documento. Além disso, esse recurso possibilita que as mensagens se mantenham padronizadas, como se espera de um serviço público. Cabe observar, todavia, que, no segundo exemplo, o tom empregado é menos acolhedor do que no primeiro. A depender de como a informação é recebida pelo destinatário da mensagem, pode soar rude. Sendo assim, a escolha pela primeira pessoa do plural ou pela terceira pessoa do singular também deve levar em consideração as condições de recepção da mensagem, ou seja, como será recebida pelo destinatário.

Não bastassem esses cuidados com a escrita, evite o uso de:

- × Palavras, detalhes e informações irrelevantes;
- × Palavras com mais de um sentido;
- × Verbos no gerúndio;
- × Metáforas;
- × Repetições.

Assim, ao invés de construções como:

*Realizamos a análise dos documentos com precisão cirúrgica, descartando os que não são importantes, ou seja, aqueles que não são necessários.*

Prefira:

*Analisamos os documentos exigidos.*

ou

*O departamento analisou os documentos exigidos.*

No caso desse exemplo, se julgar imprescindível informar que foi realizada a seleção prévia dos documentos, ainda é possível estender o texto e manter a simplicidade:

*Selecionamos os documentos necessários e realizamos a análise.*

ou

*O departamento selecionou os documentos necessários e realizou a análise.*

Observe que, nos exemplos acima, foram retiradas as informações irrelevantes, portanto desnecessárias ("com precisão cirúrgica, descartando os que não são importantes, ou seja, aqueles que não são necessários"). Nota-se ainda a exclusão do gerúndio ("descartando"), da metáfora ("precisão

cirúrgica”) e da repetição de informações (“os que não são importantes”). O verbo no gerúndio foi substituído pelo tempo presente do indicativo.

Por fim, também evite:

- × Siglas (mas, se precisar usar, especifique-as na primeira vez que aparecer);
- × Jargões, expressões regionais e palavras técnicas (caso o uso seja inevitável, explique o significado).

Para exemplificar, textos como:

*Esclarecemos que a RBPG, vinculada à CAPES, tem a finalidade de disseminar estudos científicos sobre educação e ciência e tecnologia, entre outros. (Adaptado de <https://rbpg.capes.gov.br/rbpg/apresentacao>). (COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR, [20--], p. 1).*

Podem ser substituídos por:

*Esclarecemos que a Revista da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) tem a finalidade de disseminar estudos científicos sobre educação e ciência e tecnologia, entre outros.*

OU

*Esclarecemos que a Revista Brasileira de Pós-Graduação (RBPG), vinculada à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), tem a finalidade de disseminar estudos científicos sobre educação e ciência e tecnologia, entre outros.*

OU

*A Revista da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) tem a finalidade de disseminar estudos científicos sobre educação e ciência e tecnologia, entre outros.*

Veja que a explicação da sigla deixou o texto mais claro para o leitor que a desconhece. No caso de termos técnicos, o uso de uma frase complementar para explicá-los é uma solução bastante adequada, como em:

*O texto científico deve ser avaliado às cegas. Em outras palavras, trata-se de avaliação em que não há identificação do avaliador nem do autor do texto avaliado.*

Como já foi dito, um e-mail acessível, assim como qualquer documento governamental digital, deve prezar pela clareza, pela objetividade e, sobretudo, pela garantia de que será compreendido por qualquer pessoa.

## 2.4 Imagens

Em todo documento governamental digital, e o e-mail se enquadra nessa definição, as imagens também precisam ser acessíveis à leitura para que o destinatário da mensagem tenha uma compreensão plena do que lhe é informado.

Desse modo, é necessário que:

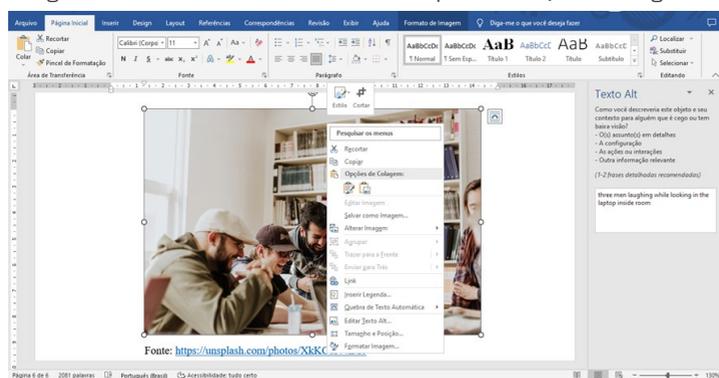
- × As imagens sempre estejam acompanhadas de uma descrição em linguagem simples e concisa.

Trata-se de recurso para facilitar a inclusão, especialmente, de pessoas com baixa visão ou com deficiências visuais. A descrição das imagens pode ser feita por meio de *legenda na imagem* ou de *texto alternativo*. Vale lembrar que o recurso de texto alternativo fica invisível no texto, porém é lido por leitores de tela.

- × É imprescindível que a descrição da imagem não exceda duas linhas.

A Figura 1 ilustra como o *recurso texto alternativo* pode ser acessado.

Figura 1 - Como acessar texto alternativo para descrição de imagens.



Fonte: Dos autores (2023).

Para acessar o *recurso texto alternativo* no processador de texto:

- × clique na imagem com o botão direito do mouse; *link*
- × e selecione Editar Texto Alt...;

Uma caixa de diálogo se abrirá no lado direito da tela, possibilitando a edição do texto, ou seja, a inserção da descrição da imagem para o leitor de tela.

## 2.5 Tabelas

Algumas pessoas podem não compreender tabelas, especialmente se elas contiverem muita informação. Além disso, os leitores de tela leem tabelas linearmente, ou seja, não associam linhas e colunas, como fazem as pessoas que conseguem vê-las. Por isso:

- × **O uso de tabelas deve ser evitado.**

Porém, se o uso desse recurso for indispensável, deve-se inserir um breve resumo descritivo das informações ali contidas no próprio texto. Outra opção é fazer uma legenda para a tabela.

## 2.6 Anexos e links

Outro recurso muito utilizado no envio de e-mails é a incorporação de documentos como anexos. No entanto, para garantia da acessibilidade da informação por pessoas com deficiência (visual, principalmente):

× **O uso de anexos deve ser evitado.**

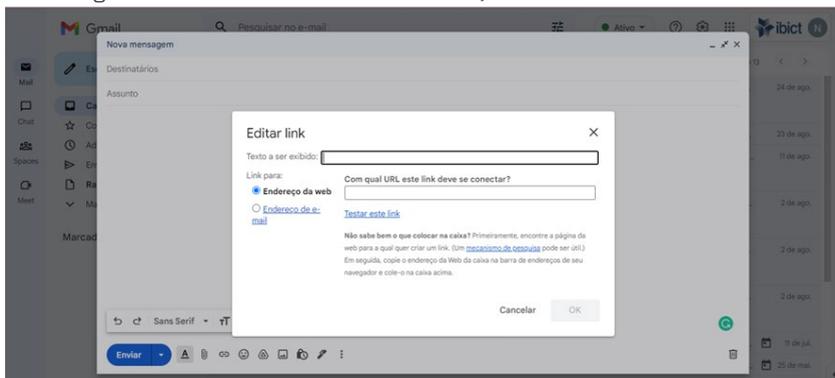
É mais adequada a inserção da informação do conteúdo do anexo no corpo do texto de e-mail. No entanto, se o uso do anexo for indispensável, o documento precisa ser acessível. Atente-se ao fato de que alguns documentos em formato pdf. são protegidos e, portanto, inacessíveis.

Quanto aos *links* inseridos na mensagem do e-mail, considere que alguns *links* podem ser longos e não descrever o conteúdo a que estão relacionados. Sendo assim, é necessária a:

× Utilização do recurso para descrição de *links*.

A Figura 2 mostra o acesso ao recurso de edição de *link* no e-mail.

Figura 2 - Como acessar o recurso de edição de *link* no texto do e-mail.



Fonte: Dos autores (2023).

Para acessar esse recurso, clique no ícone de corrente na barra inferior de recursos do e-mail. A janela *editar link* ficará disponível. É possível descrever o texto que será exibido na mensagem e colar o endereço Web a que ele se vinculará. A figura acima ilustra a caixa de edição de *link*.

## 2.7 Assinatura institucional

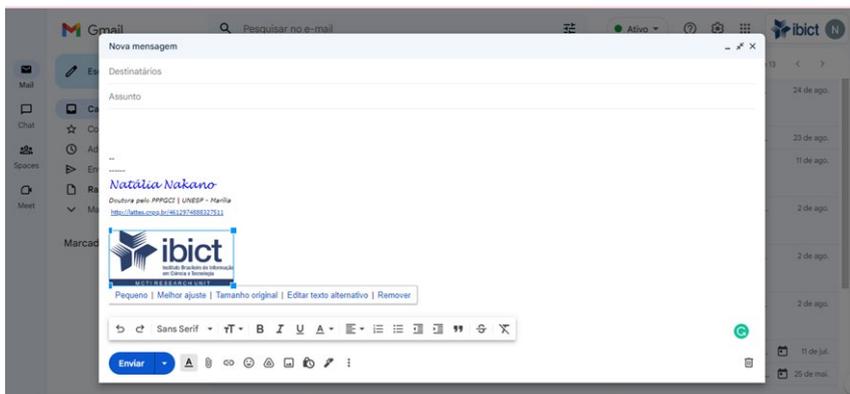
Documentos oficiais, neles incluídos os e-mails, devem conter vocativo e fecho. Assim, as pessoas, no cumprimento das suas funções oficiais, comumente habilitam o recurso de bloco de assinatura de e-mail.

Não raramente, os blocos de assinatura contêm o nome e a função ou o cargo, bem como imagens de logotipos, ou, ainda, *QR codes*. Considere que leitores de tela ignoram imagens. Assim, é recomendada a:

- × Utilização de texto alternativo para o bloco de assinatura.

Para acessar o recurso de texto alternativo no bloco de assinatura, clique na imagem à qual o texto alternativo estará vinculado. As possibilidades de alterar o tamanho da imagem e também editar o texto alternativo serão habilitadas. A Figura 3 mostra as possibilidades de texto alternativo que aparecem quando a imagem do bloco de assinatura é clicada.

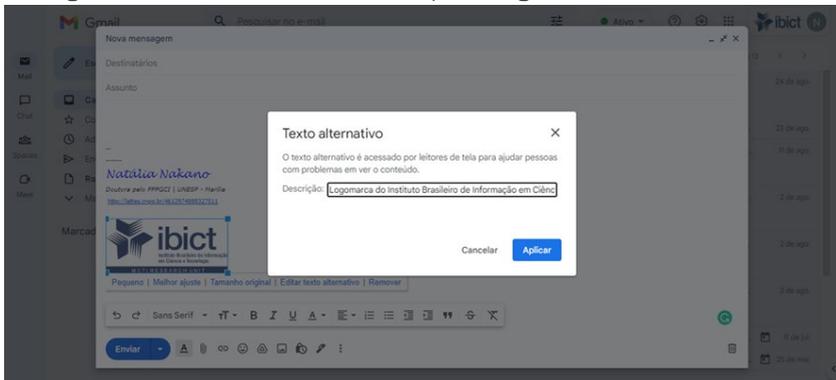
Figura 3 - Como acessar o recurso de edição de texto alternativo para imagens.



Fonte: Dos autores (2023).

Clique em *Editar texto alternativo* e uma caixa de diálogo para a descrição da imagem será habilitada. A Figura 4 ilustra a caixa para descrição da imagem no bloco de assinatura.

Figura 4 - Recurso de texto alternativo para imagem no bloco de assinatura.



Fonte: Dos autores (2023).



# 03

**SINTETIZANDO...**

## 3. SINTETIZANDO...

O Quadro 2 resume as principais recomendações para criação de e-mails acessíveis com relação aos elementos dos e-mails.

Quadro 2 - Resumo das recomendações para criação de e-mails acessíveis.

Elemento	Recomendação
Campo Assunto	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Descreva o assunto de forma mais clara e específica possível, relacionando-o ao conteúdo global da mensagem</li> </ul>
Texto da mensagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Utilize fontes sem serifa, com, no mínimo, tamanho 12;</li> <li>× Assegure contraste entre o texto e o plano de fundo;</li> <li>× Em caso de uso de <i>links</i>, separe-os por vírgulas e não apenas espaços;</li> <li>× Em caso de uso de vários itens, organize-os em uma lista ao invés de separá-los por vírgulas;</li> <li>× Não utilize colunas;</li> <li>× Evite o uso de sublinhados ou traços;</li> <li>× Utilize o padrão de documento oficial com vocativo e fecho.</li> </ul>
Redação	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Utilize linguagem direta, clara e objetiva, privilegiando a concisão;</li> <li>× Atente-se para a coesão e a coerência do texto;</li> <li>× Aplique a norma culta padrão, mas sem excesso de aperfeiçoamento e utilize palavras mais comuns, isto é, as mais conhecidas;</li> <li>× Prefira frases na ordem direta, obedecendo à sequência: sujeito + verbo + complemento;</li> <li>× Desenvolva apenas um tópico em cada parágrafo;</li> <li>× Evite palavras, detalhes e informações irrelevantes, bem como palavras ambíguas e metáforas;</li> <li>× Busque não usar siglas, mas, se usar, devem ser especificadas na primeira vez em que aparecem;</li> <li>× Procure não usar jargões, expressões regionais e palavras técnicas. Caso apareçam, o seu significado deve ser explicado.</li> </ul>

Elemento	Recomendação
Imagens e gráficos	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Utilize alternativa em texto com linguagem simples;</li> <li>× Evite imagens decorativas.</li> </ul>
Tabelas	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Evite tabelas decorativas;</li> <li>× Utilize tabelas apenas se necessário.</li> </ul>
Anexos e links	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Evite o uso de anexos, avalie se a informação pode estar no corpo do texto;</li> <li>× Em caso de uso de anexos, opte por documento em formato acessível.</li> <li>× Alguns links podem ser longos e não descrever o conteúdo a que estão relacionados. Utilize texto para descrevê-los.</li> </ul>
Bloco de assinatura	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Leitores de tela ignoram imagens. Utilize texto alternativo para imagens de logotipos e <i>QR Codes</i>.</li> </ul>

Fonte: Dos autores (2023).

Cabe destacar que a acessibilidade, no Brasil, está alinhada às recomendações internacionais no que diz respeito à legislação que garante acessibilidade, mas verifica-se, pela literatura sobre o tema na área, que é preciso assegurar que as pessoas (tanto servidores quanto desenvolvedores) de fato cumpram a lei no seu cotidiano.

A observação dessas orientações muito poderá contribuir para que sejam produzidos e-mails acessíveis, com textos mais claros, que utilizam o português simplificado. Isso quer dizer que um público mais amplo terá acesso a informações governamentais, na medida em que pessoas com diferentes níveis de alfabetização, bem como com deficiências físicas e/ou cognitivas em graus diversos, poderão ler e compreender o que órgãos do governo comunicarem.

Desse modo, a fim de evitar esquecimentos e, assim, assegurar que todas as diretrizes foram seguidas na elaboração de um e-mail, basta fazer o *checklist*, apresentado na sequência.

## 3.1 Checklist

A acessibilidade em *websites* governamentais e nas suas comunicações com os cidadãos deve ser um processo dinâmico e de exercício constante, até que a sociedade aprenda, aceite e absorva o conceito de que a deficiência está no meio e não na pessoa, e incorpore a acessibilidade de forma intuitiva e transparente. Siga o *checklist* abaixo e tenha certeza de que o seu e-mail está acessível:

Quadro 3 - *Ckecklist*.

Checklist	
Campo assunto	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Descrição clara e específica do assunto.</li> </ul>
Formatação do texto	<ul style="list-style-type: none"> <li>× A fonte sem serifa com tamanho mínimo de 12 pontos;</li> <li>× Contraste mínimo entre o texto e o plano de fundo;</li> <li>× Links separados por vírgulas;</li> <li>× Itens da mensagem organizadas em lista;</li> <li>× Colunas evitadas;</li> <li>× Sublinhados e traços evitados;</li> <li>× Vocativo e fecho existentes.</li> </ul>
Redação	<ul style="list-style-type: none"> <li>× Linguagem direta, clara e objetiva;</li> <li>× Texto conciso, coeso e coerente;</li> <li>× Norma culta padrão sem excesso de aperfeiçoamento;</li> <li>× Emprego de palavras mais comuns;</li> <li>× Frases curtas, na ordem direta;</li> <li>× Um tópico por parágrafo;</li> <li>× Série de palavras ou frases organizadas em listas;</li> <li>× Inexistência de palavras, detalhes e informações irrelevantes;</li> <li>× Ausência de palavras ambíguas e metáforas;</li> <li>× Siglas especificadas na primeira vez em que aparecem;</li> <li>× Jargões, expressões regionais e palavras técnicas com significado explicado.</li> </ul>

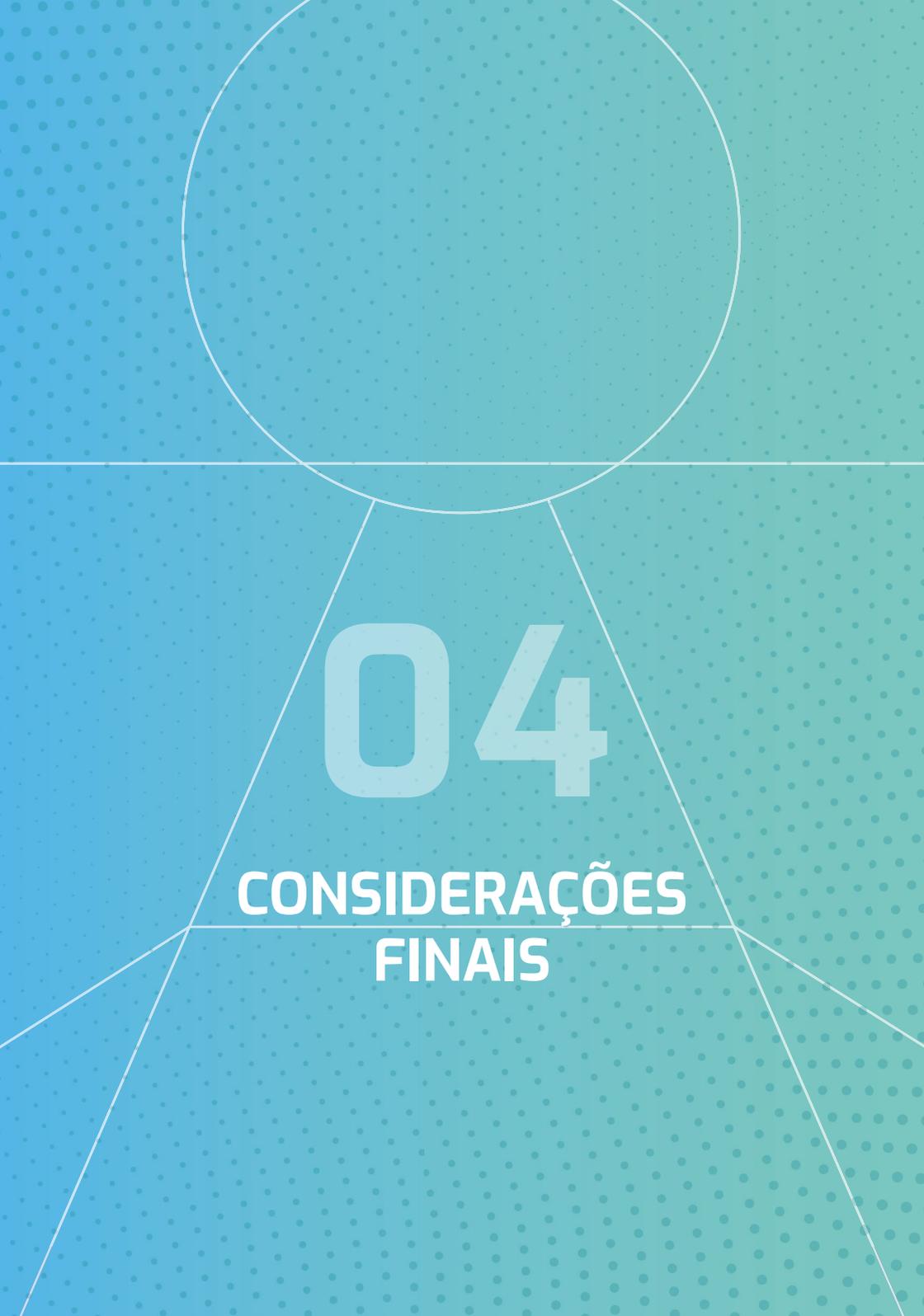
Checklist	
Imagens e gráficos	× Todas as imagens e gráficos descritos.
Tabelas	× Tabelas evitadas ou, se existentes, contém descrição.
Anexos e <i>links</i>	× Anexos evitados ou, se existentes, estão em formato acessível; × Links descritos.
Assinatura institucional	× Imagens de logotipos e QR codes descritos.

Fonte: Dos autores (2023).

Realizado o *checklist*, é importante fazer uma nova leitura do conteúdo do e-mail, a fim de confirmar se a redação do campo assunto, do corpo do texto e das descrições, até mesmo dos anexos, se for o caso, de fato, não contém erros de digitação, ortografia, por exemplo, e se está realmente clara. Essa é uma forma de garantir tanto a qualidade do texto, quanto a acessibilidade, na medida em que erros de digitação e ortografia, ou ainda de pontuação, impedem a compreensão plena do texto pelo analfabeto funcional, pelas pessoas que enfrentam barreiras temporárias ou permanentes relacionadas à cognição, e pelas pessoas com algum grau de deficiência visual ou auditiva, já que tais erros também interferem na transcrição adequada do conteúdo para o áudio e a linguagem de sinais.

A formatação inadequada, a ausência de descrição ou a descrição incompleta de imagens e gráficos, e ainda a presença de anexos inacessíveis também podem causar prejuízos severos à transmissão de informações via e-mail. Por isso, o *checklist* deve ser rigorosamente seguido, evitando, assim, a exclusão digital de cidadãos e cidadãs que utilizam esse meio de comunicação.





# 04

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

## 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As mensagens eletrônicas, do mesmo modo que os e-mails, têm se tornado oficiais, na medida em que são utilizadas para interação entre servidores públicos, bem como entre órgãos de governo e os cidadãos. Especialmente devido à pandemia de Covid-19, causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, muitos atendimentos passaram a ser remotos e os e-mails tornaram-se uma das formas mais comuns de comunicação entre os cidadãos e os órgãos de governo.

Apesar do uso de e-mails viabilizar o acesso rápido a informações, tornando a resolução de problemas, sobretudo os urgentes, mais eficaz, a maneira como o conteúdo desse meio de comunicação chega ao destinatário da mensagem nem sempre possibilita a sua compreensão. Isso ocorre porque, geralmente, esse documento é elaborado para pessoas consideradas funcional e plenamente alfabetizadas, e ainda, que não enfrentam obstáculos físicos e cognitivos para a leitura. Desse modo, uma parcela significativa da população acaba sendo excluída, impedida de acessar informações, muitas vezes, imprescindíveis para o exercício da cidadania.

Tratando-se de comunicação emitida por órgãos públicos, seja em meio digital ou físico, redigir documentos governamentais claros e concisos, com vistas a facilitar a compreensão dos documentos governamentais por todos os cidadãos, e que usem recursos tecnológicos que reduzam e/ou eliminem as barreiras impostas às pessoas com deficiência é uma forma de garantia do acesso à informação, direito previsto na LAI (BRASIL, 2011). Com isso, a oferta de e-mails acessíveis pode facilitar a comunicação por escrito, pois faz com que a mensagem que ele transmite seja melhor entendida.

Sobre essa constatação, fazer com que a informação contida em uma mensagem, inclusive a eletrônica, seja compreendida pelos destinatários está na base de muitas disciplinas, tais como a Ciência da Informação, a Linguística, as Ciências Cognitivas, entre outras. Assim, como este estudo requer conhecimento multidisciplinar, revela-se um desafio. Por esse motivo, este *Guia* não tem a intenção de ser completo, mas o início de uma contribuição para tornar a comunicação por meio de mensagens eletrônicas mais eficiente.

Para concluir, o IBICT espera, com o presente Guia, colaborar com a discussão sobre acessibilidade no cenário digital ante os diversos tipos de necessidades dos cidadãos que, de alguma forma, utilizam os serviços públicos. Além disso, o IBICT está ciente da possibilidade de que existam barreiras ao acesso à informação ainda desconhecidas, visto que todas as facilidades oferecidas pelo mundo digital, por diferentes motivos, certamente não universais. Em outras palavras, mesmo que as facilidades digitais estejam disponíveis para quaisquer usuários, não necessariamente estão acessíveis a todos que precisam delas.





# REFERÊNCIAS

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº 9.522, de 8 de outubro de 2018.** Promulga o Tratado de Marraqueche para facilitar o acesso a obras publicadas às pessoas cegas, com deficiência visual ou com outras dificuldades para ter acesso ao texto impresso, firmado em Marraqueche, em 27 de junho de 2013. Brasília, DF: Presidência da República, 2018a. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/propriedade-intelectual/legislacao/legislacao-direitos-auto-rais/legislacao-internacional/decreto9522.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2023.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 12 jul. 2023.

BRASIL. **Manual de redação da Presidência da República.** 3. ed. rev. atual. Brasília, DF: Presidência da República, 2018b. Disponível em: <http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica/manual-de-redacao.pdf>. Acesso em: 23 jul. 2023.

BRASIL. **Modelo de acessibilidade em Governo Eletrônico.** Brasília, DF: [Ministério da economia], versão 3.1 abr. 2014. Disponível em: <http://emag.governoeletronico.gov.br>. Acesso em: 12 jul. 2022.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR. **Revista Brasileira de Pós-Graduação:** apresentação. Brasília, DF: CAPES, [20--]. Disponível em: <https://rbpg.capes.gov.br/rbpg/apresentacao>. Acesso em: 12 jul. 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pessoas com deficiência e as desigualdades sociais no Brasil.** Rio de Janeiro: IBGE: Coordenação de População e Indicadores Sociais, 2022. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101964>. Acesso em: 12 jul. 2023.

INSTITUTO PAULO MONTENEGRO. **INAF Brasil 2018**: resultados preliminares. [S. l.]: Instituto Paulo Montenegro: Ação Educativa, 2018. Disponível em: [https://acaoeducativa.org.br/wp-content/uploads/2018/08/Inaf2018\\_Relat%C3%B3rio-Resultados-Preliminares\\_v08Ago2018.pdf](https://acaoeducativa.org.br/wp-content/uploads/2018/08/Inaf2018_Relat%C3%B3rio-Resultados-Preliminares_v08Ago2018.pdf). Acesso em: 14 set. 2022.

NAKANO, Natália; SANTOS, Flavia Karla Ribeiro; SHINTAKU, Milton. Elementos fundamentais para criação de e-mails acessíveis. **Revista EDICIC**, San Jose, v. 2, n. 4, p. 1-13, 2022. Disponível em: <https://ojs.edicic.org/index.php/revistaedicic/article/download/120/180>. Acesso em: 12 jul. 2023.





# **SOBRE OS AUTORES**

## SOBRE OS AUTORES



**Natalia Nakano** - Mestre e doutora em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista - Unesp/ Marília. Pós-doutora em Ciência da Informação com foco em Acessibilidade Digital. Pesquisadora bolsista no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT).

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4612974888327511>

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3217-2515>



**Flavia Karla Santos** - Pós-doutoranda e doutora em Linguística e Língua Portuguesa pela Unesp – Faculdade de Ciência e Letras de Araraquara (FCLAr). Mestra em Linguística pela Universidade de Franca (Unifran). Membro do GT de Semiótica da ANPOLL e da Comissão de Semiótica da Abralín. Pesquisadora no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT).

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4659399470778709>

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9393-2346>



**Milton Shintaku** - Mestre e doutor em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília (UnB). Coordenador de Tecnologia para Informação (COTEC) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT).

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8605833104600600>

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6476-4953>

Impulsionado pelo Projeto de Pesquisa “Ecosistemas de Informações Governamentais”, o IBICT desenvolveu estudos voltados a identificar quais as principais barreiras enfrentadas pelas pessoas que recebem e-mails enviados por órgãos do governo, tais como servidores (do quadro permanente e temporários) e população em geral. Em decorrência disso, empenhou-se em verificar de que modo tais barreiras poderiam ser superadas, tornando esse meio de comunicação mais acessível e, da mesma maneira, o seu conteúdo. O primeiro passo foi determinar o público para o qual o acesso à informação comunicada via e-mail é comumente dificultado: pessoas com deficiência (temporária ou permanente) e pessoas com baixa escolaridade. Na sequência, atentou-se para a identificação dos obstáculos vivenciados por essas pessoas. Por fim, chegou-se a um conjunto de procedimentos a serem aplicados na eliminação de barreiras à acessibilidade digital que podem (e devem) ser adotados na elaboração de e-mails governamentais. Este *Guia* trata justamente da aplicação prática desses procedimentos.

ISBN: 978-65-89167-96-9

