

GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA MEMORIAIS VIRTUAIS

Acessibilidade, Usabilidade e Linguagem Simples na Gestão Pública



CATARINA CRISTO

APOIO

Universidade Federal de Sergipe – UFS

Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa – POSGRAP

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – PPGCI

CRÉDITOS DA PUBLICAÇÃO/ AUTORIA

Catarina Cristo de Oliveira Barros Amaral

REVISÃO

Gabriela Amorim de Santana

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Yuri Prata Mendonça

Sumário

1. Apresentação	4	Objetivo do guia	5
		Quem deve usar este material	5
		Como o guia foi construído	6
		Como ler e usar o guia	6
2. O memorial virtual institucional e a comunicação pública	7	O que é um memorial institucional	7
		Memorial, centro de memória e museu virtual: diferenças essenciais	8
		O que muda quando o memorial vai para a internet	9
		Memorial virtual como ferramenta de comunicação pública	9
		Implicações práticas para a gestão do memorial	10
3. Usabilidade em memoriais virtuais	10	O que é usabilidade	11
		Por que a usabilidade é central para o memorial virtual	11
		Heurísticas de Nielsen aplicadas a memoriais virtuais	11
		Como usar esses critérios na prática	13

4. Linguagem Simples aplicada à memoriais virtuais	15	O que é Linguagem Simples	15
		Por que a Linguagem Simples é essencial em memoriais públicos	15
		Princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024	16
5. Acessibilidade em memoriais virtuais	19	O que é acessibilidade digital	19
		Por que a acessibilidade é essencial em memoriais públicos	20
		Marcos legais e referências técnicas	20
		Acessibilidade, memória institucional e comunicação pública	21
		Barreiras comuns e soluções possíveis	21
6. Planejamento e gestão de um memorial virtual	22	Definição de objetivos, públicos e escopo	22
		Planejamento de conteúdo e estrutura de navegação	22
		Equipes, fluxos de trabalho e responsabilidades	23

7. Avalie seu memorial virtual	24	Organizando o processo de avaliação	24
		Formulário de avaliação de Linguagem Simples	24
		Formulário de avaliação de usabilidade	28
		Uso da ferramenta AMAWeb para avaliação de acessibilidade	31
		Registro e priorização de melhorias	32

8. Do guia à rotina: próximos passos	34
--------------------------------------	----

9. Referências	35
----------------	----

1. APRESENTAÇÃO

Todo órgão público tem histórias para contar. Algumas estão registradas em processos, outras em fotografias, recortes de jornal, documentos administrativos ou na memória de quem trabalhou e trabalha na instituição. O memorial institucional é o espaço que organiza essas histórias e as coloca em diálogo com a sociedade.

Quando esse memorial é disponibilizado na internet, ele amplia significativamente seu alcance. Deixa de depender de um espaço físico, de horários de funcionamento ou de mediação especializada. Qualquer pessoa pode acessar a história institucional a qualquer momento e de qualquer lugar. No entanto, esse potencial só se concretiza se o memorial virtual for fácil de usar, acessível e escrito de um jeito que as pessoas consigam entender.

Este Guia de Boas Práticas para Memoriais Virtuais: Acessibilidade, Usabilidade e Linguagem Simples na Gestão Pública foi pensado justamente para quem lida com esse desafio no dia a dia: equipes de comunicação, memória, arquivo e tecnologia da informação que precisam planejar, implantar ou melhorar memoriais virtuais em órgãos públicos.

Este Guia não se limita à discussão conceitual e busca traduzir resultados de pesquisa acadêmica em orientações práticas, que possam ser aplicadas diretamente nas páginas dos memoriais.

OBJETIVO DO GUIA

O objetivo deste Guia é oferecer recomendações que ajudem você a:

- Planejar o memorial virtual com objetivos, públicos e escopo bem definidos;
- Tornar os conteúdos mais claros e compreensíveis, aplicando princípios de Linguagem Simples;
- Organizar o site de forma que as pessoas encontrem o que procuram com menos esforço, a partir de critérios de usabilidade;
- Garantir condições mínimas de acessibilidade digital, reduzindo barreiras para pessoas com deficiência;
- Avaliar periodicamente o memorial e priorizar melhorias possíveis na rotina institucional.

A proposta é oferecer um referencial técnico simples e aplicável, alinhado às normas brasileiras como a ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e a Lei n.º 13.146/2015 e às diretrizes de comunicação pública e governo digital.

QUEM DEVE USAR ESTE MATERIAL

Este Guia é voltado principalmente para:

- Profissionais de comunicação responsáveis por sites institucionais e páginas de memória;
- Comissões de memória, grupos de trabalho e gestores que acompanham projetos de memorial;
- Servidores e servidoras que receberam a tarefa de “colocar o memorial no ar” ou “atualizar o memorial” e precisam de um ponto de partida.

Não é necessário ter formação específica em Ciência da Informação, usabilidade ou acessibilidade. O texto foi organizado para dialogar com quem está na prática, com exemplos, listas e formulários de apoio.

COMO O GUIA FOI CONSTRUÍDO

O Guia resulta de pesquisa de mestrado profissional em Ciência da Informação, desenvolvida no Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal de Sergipe (PPGCI-UFS). A pesquisa analisou 81 páginas de memoriais virtuais do Ministério Público Federal (MPF), a partir de três frentes principais.

A revisão bibliográfica e integrativa sobre memória institucional, comunicação pública, usabilidade, acessibilidade e Linguagem Simples, a aplicação de formulários de avaliação baseados na ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e nas heurísticas de usabilidade de Nielsen e o uso da ferramenta AMAWeb – Avaliação e Monitoramento de Acessibilidade na Web.

A partir desse diagnóstico, foram identificados problemas recorrentes e boas práticas existentes, reorganizados em critérios, checklists e exemplos práticos apresentados ao longo do Guia. Assim, as orientações aqui reunidas não são apenas opinativas, mas fundamentadas teoricamente e empiricamente.

COMO LER E USAR O GUIA

O material foi organizado para permitir leituras em blocos, conforme a necessidade de quem utiliza o memorial.

- Quem está começando um memorial virtual do zero pode ler os capítulos de forma sequencial, passando pelo conceito de memorial, pelos princípios de usabilidade, Linguagem Simples e acessibilidade, e depois pelo planejamento.
- Quem já tem um memorial em funcionamento pode ir diretamente ao capítulo de avaliação, aplicar os formulários e usar os capítulos conceituais como apoio para interpretar e corrigir os problemas encontrados.

Em todos os capítulos, a intenção é manter uma conversa direta com quem está na ponta, indicando o que observar, por que isso importa para o cidadão e o que pode ser feito com os recursos disponíveis.

2. O MEMORIAL VIRTUAL INSTITUCIONAL E A COMUNICAÇÃO PÚBLICA

Quando alguém acessa o site de um órgão público em busca de informações sobre sua história, sua atuação ou seus casos mais marcantes, muitas vezes chega a uma página de memorial. Ali estão fotografias, documentos, linhas do tempo e depoimentos. Mas o que exatamente é um memorial institucional? E por que ele deve ser entendido como parte da comunicação pública, e não apenas como um repositório do passado?

Este capítulo articula essas duas ideias: o memorial virtual institucional e sua função como ferramenta de comunicação pública.

O QUE É UM MEMORIAL INSTITUCIONAL

O memorial institucional é o espaço em que a instituição conta a sua própria história. Ele pode existir em formato físico, virtual ou de forma integrada, reunindo fatos, documentos, personagens e marcos importantes que ajudam a compreender como a instituição surgiu, como se transformou ao longo do tempo e como atua no presente.

Na prática, o memorial cumpre simultaneamente três funções: organiza registros, constrói narrativas sobre a trajetória institucional e dialoga com diferentes públicos, como cidadãos, estudantes, pesquisadores e servidores. A memória institucional, portanto, não é um conjunto neutro de registros prontos, mas uma construção contínua, marcada por escolhas sobre o que incluir, o que destacar e como apresentar essa história.

Essas escolhas influenciam diretamente a imagem da instituição perante a sociedade e se relacionam com transparência, prestação de contas e identidade organizacional. Por isso, o memorial institucional não é apenas um repositório, mas um espaço informacional e comunicacional.

MEMORIAL, CENTRO DE MEMÓRIA E MUSEU VIRTUAL: DIFERENÇAS ESSENCIAIS

Na rotina dos órgãos públicos, iniciativas de memória recebem diferentes denominações, como centro de memória, museu virtual ou memorial. Embora se relacionem, elas têm focos distintos.

De forma simplificada, o centro de memória costuma priorizar a guarda, organização e descrição de acervos para fins de pesquisa. O museu trabalha com patrimônio cultural em sentido mais amplo, curadoria e ações educativas. Já o memorial institucional concentra-se na história de uma instituição específica, combinando a organização da informação com a comunicação pública.

No memorial, o foco não é apenas preservar registros, mas contar a história institucional de forma compreensível e acessível, podendo começar de maneira simples e crescer ao longo do tempo.

Compreender essas diferenças ajuda a definir o papel do memorial virtual e a identificar possibilidades de articulação com arquivos, centros de memória e museus existentes.

O QUE MUDA QUANDO O MEMORIAL VAI PARA A INTERNET

Ao migrar para o ambiente digital, o memorial deixa de depender de espaço físico, horário de visita ou mediação presencial. O memorial virtual amplia o acesso à memória institucional, permitindo que pessoas de diferentes regiões e perfis conheçam a história do órgão.

Esse formato oferece vantagens como maior alcance, possibilidade de atualização contínua e integração com outros canais institucionais. Ao mesmo tempo, surgem desafios: se o site for difícil de navegar, se os textos forem excessivamente técnicos ou se não houver acessibilidade, parte do público continuará excluída.

Por isso, o memorial virtual precisa ser pensado não apenas como digitalização de acervos, mas como um canal de comunicação pública.

MEMORIAL VIRTUAL COMO FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA

A comunicação pública diz respeito à comunicação realizada por instituições estatais com foco no interesse do cidadão, no direito à informação e na transparência. Nessa perspectiva, o memorial virtual funciona como uma forma de explicar à sociedade quem é a instituição, o que faz e por que sua atuação é relevante, a partir de sua trajetória histórica.

Ao apresentar casos emblemáticos, marcos legais, projetos e pessoas que marcaram essa história, o memorial ajuda a contextualizar decisões e políticas públicas. Para cumprir essa função, não basta disponibilizar informações: é necessário torná-las compreensíveis, navegáveis e acessíveis, o que envolve diretamente Linguagem Simples, usabilidade e acessibilidade digital.

IMPLICAÇÕES PRÁTICAS PARA A GESTÃO DO MEMORIAL

Tratar o memorial virtual como ferramenta de comunicação pública muda o olhar sobre sua gestão. Além de perguntar “que documentos temos?”, é preciso perguntar “que histórias precisam ser contadas para que o cidadão compreenda melhor a instituição?”. Além de organizar o acervo, é necessário pensar em caminhos claros, textos simples e recursos acessíveis.

Os próximos capítulos aprofundam esses aspectos, mostrando como trabalhar usabilidade, Linguagem Simples e acessibilidade de forma integrada, para que o memorial virtual cumpra seu papel público.

3. USABILIDADE EM MEMORIAIS VIRTUAIS

Imagine alguém tentando acessar a história de um caso importante no memorial virtual do seu órgão. A pessoa entra no site, não encontra o menu, clica em links pouco claros, não sabe se uma ação funcionou e acaba desistindo. Esse é um problema de usabilidade e ele compromete diretamente a função pública do memorial.

A seguir, explicamos o conceito de usabilidade, sua importância e como aplicar critérios práticos na avaliação de memoriais virtuais.

O QUE É USABILIDADE

Usabilidade diz respeito à facilidade com que uma pessoa consegue usar um site para aprender a navegar, realizar tarefas, evitar erros e se sentir segura durante a interação. Jakob Nielsen sintetiza a usabilidade em componentes como aprendizagem, eficiência, memorabilidade, prevenção e recuperação de erros e satisfação do usuário.

Na Ciência da Informação, a usabilidade é utilizada para avaliar se sistemas e sites organizam bem a informação e facilitam o acesso e o uso. Em memoriais virtuais, ela indica se o cidadão consegue encontrar, entender e utilizar informações sobre a memória institucional.

POR QUE A USABILIDADE É CENTRAL PARA O MEMORIAL VIRTUAL

O memorial virtual existe para comunicar a história e a atuação da instituição, disponibilizar documentos e apoiar pesquisa, ensino e controle social. Se o site é difícil de usar, esses objetivos são comprometidos.

Um memorial com boa usabilidade facilita a navegação, melhora a compreensão do conteúdo, reduz frustrações e aumenta o engajamento do público. Mais do que um aspecto técnico, a usabilidade reforça a transparência e a comunicação pública, tornando a memória institucional efetivamente acessível.

HEURÍSTICAS DE NIELSEN APLICADAS A MEMORIAIS VIRTUAIS

As heurísticas de usabilidade de Nielsen são princípios amplamente utilizados para avaliar interfaces digitais.

Neste Guia, elas foram adaptadas à realidade dos memoriais virtuais e organizadas em cinco critérios práticos, que fundamentam o formulário de avaliação apresentado no Capítulo 7:

Critério	O que avaliar
Visibilidade do status do sistema	O site informa sempre o usuário sobre ações e estados (carregando, envio concluído, item selecionado). O usuário sabe se uma ação funcionou ou se precisa repetir.
Correspondência com o mundo real	Textos, botões e menus usam termos familiares ao público e evitam jargão técnico. Títulos descrevem claramente o conteúdo. O público geral entende o site sem precisar de ajuda técnica.
Controle e liberdade do usuário, com prevenção e recuperação de erros	O usuário pode voltar, cancelar ações ou desfazer etapas facilmente, menus e links levam onde prometem. Evita que o usuário fique “preso” ou perca dados ao navegar.
Consistência e padrões	Aparência e linguagem semelhantes em todo o site, ações parecidas produzem resultados parecidos. Ícones e cores usados de forma coerente. Organização da página facilita leitura e acelera entendimento sem necessidade de aprender a cada página.
Design minimalista	A interface exhibe apenas o que é necessário para a tarefa. Evita elementos visuais ou textuais que distraiam e mantém foco nas ações principais. Facilita que o usuário encontre e execute a ação desejada.

Esses critérios funcionam como um checklist para identificar problemas recorrentes e orientar melhorias, sem exigir estruturas complexas de pesquisa.

COMO USAR ESSES CRITÉRIOS NA PRÁTICA

Os critérios de usabilidade podem ser usados tanto no planejamento de um novo memorial quanto na avaliação de um site já existente. A pergunta central é simples: uma pessoa que não conhece a instituição conseguiria usar este memorial com tranquilidade?

Exemplo:

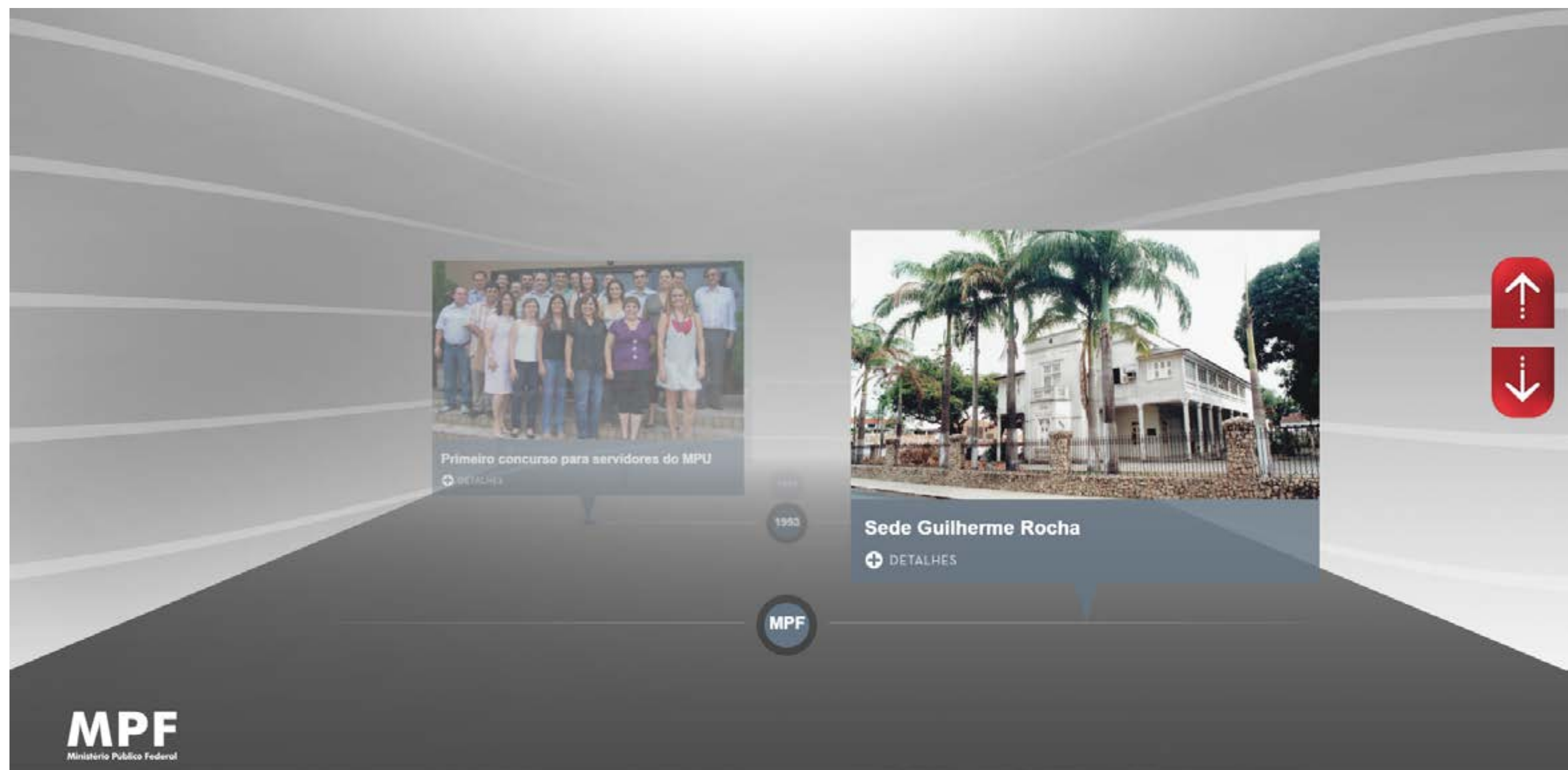


Fonte: MPF

Análise – Imagens desalinhadas aos textos; informação redundante (Campanha / Campanha Eleitoral / Ver Campanha Eleitoral); Elementos com textos dentro da imagem, dificultando a leitura)

Use - Aplicar elementos com desenho simples (sem textos ou imagens inseridos em pequenas áreas), alinhar os elementos nas páginas e evitar redundância de informações

Exemplo:



Fonte: MPF

Análise – Página da Linha do Tempo não oferece botão “Voltar” nem Trilha de Navegação (“Você está em: Home > Coleção > Item”)

Use – Recursos como o Botão “Voltar” ou “Página Inicial” dão uma opção de saída imediata para o usuário. A Trilha de Navegação impede que ele se perca ou fique preso no site.

No Capítulo 7, esses critérios são operacionalizados em um formulário prático de avaliação.

4. LINGUAGEM SIMPLES APLICADA À MEMÓRIA INSTITUCIONAL

Quem acessa um memorial virtual não é, em geral, especialista em direito, administração pública ou nos termos técnicos da instituição. Pode ser um estudante, um jornalista, um pesquisador de outra área ou um cidadão comum. Se os textos do memorial parecem escritos apenas para quem já conhece a instituição, esse público se afasta.

A Linguagem Simples entra justamente para evitar esse distanciamento.

O QUE É LINGUAGEM SIMPLES

De acordo com a ABNT NBR ISO 24495-1:2024, um texto em Linguagem Simples é aquele em que o público consegue encontrar, entender e usar a informação logo na primeira leitura. Isso não significa eliminar termos técnicos necessários, mas explicá-los, organizar melhor o texto e facilitar a leitura.

POR QUE A LINGUAGEM SIMPLES É ESSENCIAL EM MEMORIAIS PÚBLICOS

Memoriais lidam com fatos históricos, decisões institucionais e marcos legais, o que favorece o uso excessivo de jargões. Quando isso ocorre, o memorial se aproxima de um arquivo interno e se afasta de sua função comunicacional.

A Linguagem Simples impacta diretamente quem consegue se apropriar da memória institucional. Textos claros fortalecem o direito à memória e à informação e contribuem para a construção de confiança na instituição.

PRINCÍPIOS DA ABNT NBR ISO 24495-1:2024

Adaptando a norma à realidade dos memoriais virtuais, destacam-se quatro ideias centrais:

- Conhecer o público e o objetivo do texto;
- Organizar a informação de forma lógica;
- Escolher palavras claras e frases diretas;
- Facilitar a navegação e a localização da informação.

Esses princípios orientam decisões de conteúdo, estrutura e forma, sempre a partir da perspectiva de quem lê. Aplicar Linguagem Simples envolve cuidados como:

- iniciar as páginas explicando claramente do que se trata,
- usar títulos compreensíveis,
- explicar siglas, escrever frases mais curtas
- utilizar exemplos concretos.

Esses critérios estão sistematizados no formulário apresentado no Capítulo 7.

Exemplo:

A partir da promulgação da Constituição Federal de 1988, o Ministério Público foi elevado a uma posição de maior destaque ao ser-lhe conferida, além de suas tradicionais atribuições no âmbito penal e de Custos Legis (fiscal da lei), a relevante atribuição de defensor dos direitos constitucionais dos cidadãos, à garantia do seu efetivo exercício pelos Poderes Públicos e pelos prestadores de serviços de relevância pública.

Análise – Período muito longo, com uso de jargão técnico, e termos imprecisos que geram ambiguidades (“pelos prestadores de serviços de relevância pública.”)

Use – Períodos mais curtos, termos técnicos com explicação de seu significado, linguagem direta para facilitar o entendimento.

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, o Ministério Público passou a ocupar uma posição de maior destaque. Além de suas atribuições tradicionais na área penal e de fiscal da lei (custos legis), o MP teve reforçada a missão de defender os direitos constitucionais dos cidadãos e de zelar para que esses direitos sejam efetivamente respeitados pelo Poder Público e por quem presta serviços de relevância pública.

Exemplo:

No Brasil, após o período da ditadura militar, as principais iniciativas de Justiça de Transição implementadas pelo Governo ou aprovadas pelo Congresso Nacional foram a) a edição da Lei nº 9.140/1995, com a qual se reconheceram os mortos e desaparecidos políticos pela repressão, se garantiu às famílias o direito à reparação e à busca e identificação dos restos mortais e se instituiu a Comissão Especial sobre Mortos e Desaparecidos Políticos (CEMDP); b) a promulgação da Lei nº 10.559/2002, a qual regulamentou o art. 8º da Disposições Transitórias da Constituição, criou a Comissão de Anistia e promoveu um amplo sistema de reparações materiais; c) a instituição de uma Comissão Nacional da Verdade (CNV), com a Lei nº 12.528/2011; e d) a reforma do marco normativo sobre transparência e sigilo de arquivos, com a Lei nº 12.527, de 2011.

Análise – Períodos longos, uso de jargões jurídicos e linguagem formal, tópicos enumerados no texto corrido.

Use – Verbos na voz ativa, linguagem direta, tópicos organizados em lista.

No Brasil, após o período da ditadura militar, as principais iniciativas de Justiça de Transição adotadas pelo Governo ou aprovadas pelo Congresso Nacional foram:

- a) Lei nº 9.140/1995 — reconheceu oficialmente mortos e desaparecidos políticos; garantiu às famílias o direito à reparação e à busca e identificação de restos mortais; e criou a Comissão Especial sobre Mortos e Desaparecidos Políticos (CEMDP).
- b) Lei nº 10.559/2002 — regulamentou o art. 8º do ADCT; criou a Comissão de Anistia; e estruturou um amplo sistema de reparações materiais.
- c) Lei nº 12.528/2011 — instituiu a Comissão Nacional da Verdade (CNV).
- d) Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) — reformou o marco normativo sobre transparência e sigilo de arquivos.

5. ACESSIBILIDADE EM MEMORIAIS VIRTUAIS

Quando um memorial virtual não pode ser acessado por todas as pessoas, parte da memória institucional permanece invisível. A acessibilidade digital é o que garante que pessoas com deficiência, com diferentes níveis de letramento ou que utilizam tecnologias assistivas consigam perceber, entender e interagir com os conteúdos disponíveis.

Em órgãos públicos, a acessibilidade não é apenas uma recomendação técnica: é um direito assegurado por lei e um princípio da comunicação pública.

O QUE É ACESSIBILIDADE DIGITAL

Acessibilidade digital refere-se à condição em que sites, sistemas e conteúdos digitais podem ser utilizados por todas as pessoas, independentemente de limitações físicas, sensoriais, cognitivas ou tecnológicas. Na prática, envolve cuidados como permitir navegação por teclado, garantir contraste adequado de cores, oferecer textos alternativos para imagens e estruturar o conteúdo de forma lógica.

Em memoriais virtuais, a acessibilidade é particularmente relevante porque o conteúdo costuma ser visualmente rico e informacionalmente denso, combinando textos, imagens, documentos históricos e vídeos.

POR QUE A ACESSIBILIDADE É ESSENCIAL EM MEMORIAIS PÚBLICOS

Os memoriais virtuais de órgãos públicos tratam de informações de interesse coletivo. Quando esses conteúdos não são acessíveis, o direito à memória e à informação é garantido apenas para parte da população.

Além disso, muitos memoriais reúnem documentos históricos em formato digitalizado. Se esses documentos não forem tratados adequadamente, tornam-se inacessíveis a leitores de tela e a outros recursos assistivos, limitando o uso por pesquisadores, estudantes e cidadãos com deficiência.

Tratar a acessibilidade como parte do projeto do memorial significa reconhecer que a memória institucional é um patrimônio coletivo e deve ser compartilhada de forma inclusiva.

MARCOS LEGAIS E REFERÊNCIAS TÉCNICAS

A acessibilidade digital nos memoriais virtuais está respaldada por um conjunto de normas e diretrizes, entre elas a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei n.º 13.146/2015), as diretrizes de governo digital, o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG) e as Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).

Mais do que memorizar essas referências, o importante é compreender que existem obrigações legais, parâmetros técnicos consolidados e ferramentas disponíveis para orientar a implementação e a avaliação da acessibilidade.

ACESSIBILIDADE, MEMÓRIA INSTITUCIONAL E COMUNICAÇÃO PÚBLICA

A comunicação pública pressupõe que a informação esteja disponível de forma equitativa. Quando o memorial virtual não é acessível, essa premissa é quebrada. Incorporar a acessibilidade desde o planejamento significa alinhar o memorial aos princípios democráticos e ampliar efetivamente o alcance da memória institucional.

Nesse sentido, a acessibilidade deve ser entendida como parte da qualidade do memorial, e não como um item opcional ou complementar.

BARREIRAS COMUNS E SOLUÇÕES POSSÍVEIS

Entre as barreiras mais recorrentes em memoriais virtuais estão:
imagens sem texto alternativo

- PDFs apenas escaneados
- Navegação dependente do mouse
- Baixo contraste de cores
- Vídeos sem legendas.

Muitas dessas barreiras podem ser reduzidas com ajustes simples, desde que haja atenção e definição de padrões.

Identificar essas barreiras é o primeiro passo para priorizar melhorias possíveis dentro da realidade institucional.

Um caminho prático para iniciar o trabalho com acessibilidade é selecionar páginas estratégicas do memorial e avaliá-las com a ferramenta AMAWeb. A partir dos resultados, é possível registrar os problemas encontrados, definir prioridades e acompanhar a evolução das melhorias ao longo do tempo. Esse procedimento é detalhado no Capítulo 7.

6. PLANEJAMENTO E GESTÃO DE UM MEMORIAL VIRTUAL

Planejar um memorial virtual envolve muito mais do que reunir documentos históricos. É preciso definir objetivos claros, compreender quem são os públicos e estabelecer o escopo do que será apresentado. Um memorial bem planejado tende a ser mais sustentável, compreensível e alinhado à função pública da instituição.

DEFINIÇÃO DE OBJETIVOS, PÚBLICOS E ESCOPO

O primeiro passo no planejamento é responder a perguntas fundamentais: qual é o objetivo do memorial? Para quem ele se destina? Que período histórico e que temas serão abordados? Essas definições ajudam a orientar escolhas de conteúdo, linguagem e estrutura.

Os públicos de um memorial virtual podem incluir cidadãos em geral, estudantes, pesquisadores, jornalistas e servidores. Reconhecer essa diversidade é essencial para definir o nível de detalhamento dos textos e as formas de navegação.

PLANEJAMENTO DE CONTEÚDO E ESTRUTURA DE NAVEGAÇÃO

Com os objetivos definidos, é necessário planejar o conteúdo e a estrutura do site. Isso envolve decidir quais seções o memorial terá, como as informações serão organizadas e que caminhos de navegação serão oferecidos ao usuário.

Desde essa etapa, recomenda-se integrar princípios de usabilidade, Linguagem Simples e acessibilidade, evitando retrabalho futuro. Uma estrutura clara facilita tanto a manutenção do memorial quanto a experiência de quem acessa.

EQUIPES, FLUXOS DE TRABALHO E RESPONSABILIDADES

A gestão do memorial virtual costuma envolver diferentes áreas, como comunicação, tecnologia da informação, arquivo e gestão administrativa. Definir responsabilidades, fluxos de trabalho e rotinas de atualização é fundamental para evitar descontinuidade.

Mesmo quando não há equipe exclusiva, é importante que haja referências claras sobre quem atualiza conteúdos, quem revisa textos e quem responde por ajustes técnicos.

O memorial virtual deve ser entendido como um projeto de longo prazo. Isso envolve prever formas de atualização contínua, registro de decisões editoriais e documentação dos processos adotados.

A sustentabilidade do memorial depende menos de grandes investimentos pontuais e mais da incorporação de rotinas simples, como revisões periódicas de conteúdo e avaliações regulares.

7. AVALIE SEU MEMORIAL VIRTUAL

A avaliação é uma etapa central na gestão do memorial virtual. Ela permite identificar problemas, priorizar melhorias e acompanhar a evolução do site ao longo do tempo. Este Guia propõe uma abordagem prática, baseada em instrumentos simples, que podem ser aplicados mesmo em contextos de recursos limitados.

A proposta de avaliação articula três dimensões: Linguagem Simples, usabilidade e acessibilidade digital. Juntas, elas oferecem uma visão abrangente da qualidade do memorial.

ORGANIZANDO O PROCESSO DE AVALIAÇÃO

Antes de iniciar a avaliação, recomenda-se definir quais páginas serão analisadas e com que frequência. Um bom ponto de partida são a página inicial do memorial, as linhas do tempo e as seções mais acessadas.

Registrar os resultados é fundamental para evitar retrabalho e permitir o acompanhamento das melhorias ao longo do tempo.

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE LINGUAGEM SIMPLES

Com base na ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e na abordagem centrada no usuário, o formulário de Linguagem Simples elaborado na para este guia verifica se o texto ajuda o leitor a encontrar, entender e usar a informação de que precisa.

Avaliação de uso da Linguagem Simples para Memoriais Virtuais				
Identificação da Página				
Endereço Web				
Parâmetros de avaliação	Sim: atende plenamente. Parcial: atende com falhas ou de forma incompleta. Não: não atende. N.A.: não se aplica.			
Quesito	Descrição			
1. Objetividade e clareza do conteúdo	<i>O que avaliar: o texto deixa claro desde o início qual é o assunto do memorial, o objetivo da página e o que o usuário pode encontrar ou fazer ali. Deve ser direto, sem rodeios. O texto ajuda o leitor a entender rapidamente se está no lugar certo e o que pode fazer a seguir.</i> <i>Exemplos práticos: título e primeiro parágrafo que resumem a função da página; frases que apresentam objetivo e próximos passos.</i>			
Evidência/ observação:				
Resposta	Sim	Parcial	Não	N.A.

Quesito		Descrição			
2. Uso de linguagem simples e direta		<i>O que avaliar: frases curtas, vocabulário comum, preferência pela voz ativa; ausência de jargões, siglas ou termos técnicos sem explicação. O texto facilita a compreensão imediata por público amplo (cidadãos, jornalistas, estudantes, comunicadores).</i> <i>Exemplos práticos: substituir “protocolização” por “envio”; explicar siglas na primeira vez; evitar orações longas com muitas vírgulas.</i>			
Evidência/ observação:					
Resposta		Sim	Parcial	Não	N.A.
3. Organização lógica das informações		<i>O que avaliar: o texto é dividido por ideias (um assunto por parágrafo), apresenta as informações mais importantes primeiro e evita blocos longos e confusos. O desenvolvimento do texto deve seguir uma ordem natural para quem lê.</i> <i>O leitor encontra o que precisa sem esforço.</i> <i>Exemplos práticos: subtítulos claros, parágrafos curtos, lista de pontos quando necessário, ordem que responde às perguntas mais comuns primeiro.</i>			
Evidência/ observação:					
Resposta		Sim	Parcial	Não	N.A.

Quesito	Descrição			
4. Orientação ao leitor	<i>O que avaliar: O texto dialoga diretamente com o leitor, usando perguntas e respostas ou instruções claras (“Saiba mais”, “Clique aqui para acessar”, “Veja como foi o evento”). O texto deve ajudar o leitor a saber o que fazer em cada parte.</i> <i>Exemplos práticos: chamadas claras como “Clique aqui para enviar material”, instruções passo a passo, uso de perguntas/respostas para orientar.</i>			
Evidência/ observação:				
Resposta	Sim	Parcial	Não	N.A.
5. Consistência e uniformidade	<i>O que avaliar: O texto mantém o mesmo padrão de linguagem, tom e estilo em toda a página ou seção. Termos importantes devem ser definidos na primeira vez em que aparecem e usados sempre na mesma forma ao longo do texto.</i> <i>Exemplos práticos: mesma forma para datas e horários, termos repetidos sempre com a mesma grafia, definição de siglas na primeira ocorrência.</i>			
Evidência/ observação:				
Resposta	Sim	Parcial	Não	N.A.

Ao final da avaliação, você vai poder calcular um resultado médio por página e por critério, o que ajuda a visualizar em quais seções do memorial a linguagem devem ser prioridade na atualização.

FORMULÁRIOS DE AVALIAÇÃO DE USABILIDADE

O formulário de usabilidade criado para este guia se baseia nas heurísticas de Nielsen, organizadas em critérios adaptados à realidade dos memoriais virtuais. A partir desses parâmetros de avaliação, é possível identificar as principais lacunas de usabilidade nas páginas e, assim, priorizar o planejamento de melhorias no memorial.

Avaliação de Usabilidade para Memoriais Virtuais	
Identificação da Página	
Endereço Web	
Parâmetros de avaliação	Sim: atende plenamente. Parcial: atende com falhas ou de forma incompleta. Não: não atende. N.A.: não se aplica.

Quesito	Descrição			
1. Visibilidade do status do sistema	<i>O que avaliar: o site informa sempre o usuário sobre ações e estados (carregando, envio concluído, item selecionado). O usuário sabe se uma ação funcionou ou se precisa repetir.</i> <i>Exemplos práticos: barra de carregamento ao enviar formulário; mensagem “Arquivo enviado com sucesso”; indicador de página atual no menu.</i>			
Evidência/ observação:				
Resposta	Sim	Parcial	Não	N.A.
2. Correspondência com o mundo real	<i>O que avaliar: textos, botões e menus usam termos familiares ao público (evite jargão técnico do MPF), e títulos descrevem claramente o conteúdo. O público geral entende o site sem precisar de ajuda técnica.</i> <i>Exemplos práticos: botão “Ver documento” em vez de “Acessar PDF_123”; título da página “Memorial—Caso X” claro; siglas explicadas na primeira ocorrência.</i>			
Evidência/ observação:				
Resposta	Sim	Parcial	Não	N.A.

Quesito	Descrição			
3. Controle e liberdade do usuário + prevenção e recuperação de erro	<i>O que avaliar: o usuário pode voltar, cancelar ações ou desfazer etapas facilmente; menus e links levam onde prometem. Evita que o usuário fique “preso” ou perca dados ao navegar.</i> <i>Exemplos práticos: botão “Voltar”; Trilha de Navegação (breadcrumb) “Você está em: Home > Coleção > Item”; confirmação antes de excluir; botão “Cancelar” em formulários.</i>			
Evidência/ observação:				
Resposta	Sim	Parcial	Não	N.A.
4. Consistência, padrões e reconhecimento (não memorização)	<i>O que avaliar: aparência e linguagem semelhantes em todo o site; ações parecidas produzem resultados parecidos; ícones e cores usados de forma coerente. Organização da página facilita leitura e acelera entendimento sem necessidade de aprender a cada página.</i> <i>Exemplos práticos: o ícone de lupa sempre abre busca; botões de ação sempre com mesma cor e rótulo; títulos de itens com padrão uniforme.</i>			
Evidência/ observação:				
Resposta	Sim	Parcial	Não	N.A.

Quesito	Descrição			
5. Design minimalista	<i>O que avaliar: a interface exibe apenas o que é necessário para a tarefa; evita elementos visuais ou textuais que distraiam; mantém foco nas ações principais. Facilita que o usuário encontre e execute a ação desejada.</i> <i>Exemplos práticos: remover duplicidade (ícone decorativo + botão com mesma função); mover conteúdo secundário para seções internas.</i>			
Evidência/ observação:				
Resposta	Sim	Parcial	Não	N.A.

USO DE FERRAMENTA AMAWeb PARA AVALIAÇÃO DE ACESSIBILIDADE

Para apoiar a avaliação de acessibilidade, a dissertação recomenda o uso da AMAWeb – Avaliação e Monitoramento de Acessibilidade na Web, ferramenta gratuita desenvolvida para verificar a conformidade de páginas com requisitos de acessibilidade baseados nas WCAG e no eMAG.

A ferramenta está disponível em:
<https://amaweb.unifesp.br/>

Passos básicos sugeridos:

- Selecionar as páginas a avaliar;
- Aplicar a ferramenta nas mesmas páginas usadas na avaliação de Linguagem Simples e usabilidade;
- Incluir, de preferência:
 - a página inicial do memorial;
 - seções com maior volume de conteúdo (como acervo, casos, linha do tempo);
- Executar a análise.
- Registrar os resultados.
- Destacar os problemas mais frequentes, como:
 - ausência de texto alternativo em imagens;
 - falta de rótulos em campos de formulário;
 - baixo contraste de cores;
 - problemas na estrutura de títulos;
- Organizar esses achados em categorias, para facilitar o planejamento das correções.

A AMAWeb não substitui testes com pessoas com deficiência, mas oferece um diagnóstico inicial importante sobre barreiras técnicas de acessibilidade presentes no memorial virtual.

REGISTRO E PRIORIZAÇÃO DE MELHORIAS

Após a aplicação dos instrumentos, recomenda-se registrar os problemas encontrados e priorizar as melhorias a partir de critérios como impacto no usuário, facilidade de implementação e recursos disponíveis. Nem tudo precisa ser resolvido de uma vez: avanços graduais já melhoram significativamente a experiência do memorial.

Os dados da avaliação podem ser organizados em uma tabela simples, por exemplo:

Tipo de Problema	Página/ Local	Descrição do problema	Gravidade	Prioridade	Ação Sugerida
Usabilidade	Página inicial	Menu com termos pouco claros	Média	Alta	Reescrever em blocos menores, com exemplos
Linguagem Simples	História > Origem	Texto longo, com muitas frases complexas	Alta	Alta	Renomear itens com linguagem mais comum

No caso da avaliação de acessibilidade com a ferramenta AMAweb, que recomendamos aqui no guia, ela oferece um relatório completo dos problemas encontrados, tornado bastante prática a rotina de avaliação.

Com os resultados organizados dessa maneira, fica mais fácil:

- Dialogar com a área de tecnologia e de comunicação;
- Negociar prazos e recursos;
- Mostrar que as melhorias propostas se baseiam em critérios objetivos.

E mais importante do que fazer uma grande avaliação uma vez, é criar rotina de avaliação, mesmo que simples. Uma solução simples é definir uma periodicidade mínima (por exemplo, uma vez por ano) para aplicar os formulários de usabilidade e Linguagem Simples e a avaliação da AMAWeb nas páginas principais. Outra possibilidade é aplicar a avaliação sempre que houver uma grande atualização de conteúdo, uma mudança de layout ou migração de plataforma.

Assim, o memorial virtual acompanha mudanças na instituição e na tecnologia e mantém coerência com os princípios de comunicação pública. Com a avaliação periódica, o memorial se fortalece como espaço vivo de memória, e não apenas como repositório estático.

8. DO GUIA À ROTINA: PRÓXIMOS PASSOS

O memorial virtual institucional é um espaço estratégico para a preservação e a comunicação da memória pública. Para cumprir essa função, ele precisa ser mais do que um repositório digital: deve ser compreensível, utilizável e acessível.

Este Guia buscou traduzir conceitos da Ciência da Informação e de áreas afins em orientações práticas, oferecendo critérios e instrumentos que podem ser incorporados à rotina institucional. Ao integrar usabilidade, Linguagem Simples e acessibilidade desde o planejamento até a avaliação, o memorial virtual se aproxima de sua função social e democrática.

Como recomendação final, reforçamos a importância de tratar o memorial como um espaço vivo, em constante construção, que exige revisão, atualização e diálogo contínuo com seus públicos.

9. REFERÊNCIAS

ABCPÚBLICA. **Conheça os 12 Princípios da Comunicação Pública**. 2022. Disponível em: <https://abcpublica.org.br/conheca-os-12-principios-da-comunicacao-publica/>. Acesso em: 20 nov. 2024.

ABNT NBR ISO 24495-1:2024: Linguagem Simples — Parte 1: Princípios e diretrizes norteadores. Rio de Janeiro: ABNT, 2024. Disponível em: <https://www.abntcolecao.com.br/mpf/norma.aspx?ID=558408> Acesso em: 12 mai. 2025.

AXTL, Gunter. A função social de um memorial: a experiência com memória e história no Ministério Público. **Métis: história & cultura**, v. 12, n. 24, p. 64-89, jul./dez. 2012. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/metis/article/download/2338/1395>. Acesso em: 16 set. 2024.

BARCELLOS, Jorge. O memorial como instituição no sistema de museus: Conceitos e práticas na busca de um conteúdo. In: **Fórum Estadual de Museus**, 1999, Porto Alegre.

BRASIL. **Padrão Digital de Governo**. 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/ds/acessibilidade>. Acesso em: 09 set. 2025.

BRASIL. **Guia boas práticas para acessibilidade digital**. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-digital/guiaboaspraaticasparaacessibilidadedigital.pdf>. Acesso em: 09 set. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 7 jul. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 26 ago. 2025.

BRASIL. **eMAG - Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico**. 2014. Disponível em: <https://emag.governoeletronico.gov.br/> Acesso em: 09 set. 2025.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 06 abr. 2023.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Acessibilidade Digital**. Brasília, s.d. Disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/acessibilidade-digital> Acesso em: 16 set. 2025.

CAMARGO, Ana Maria; GOULART, Silvana. **Centros de Memória**: uma proposta de definição. São Paulo: Edições Sesc São Paulo, 2015.

CARLETTO, Ana Cláudia; CAMBIAGHI, Silvana. **Desenho universal**: um conceito para todos. [s.l.]: Mara Gabrilli, 2016. Disponível em: https://maragabrilli.com.br/wpcontent/uploads/2016/01/universal_web-1.pdf. Acesso em: 10 set. 2025.

CNJ. **Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples**. Brasília: CNJ, [2023?]. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/gestao-da-justica/acessibilidade-e-inclusao/pacto-nacional-do-judiciario-pela-linguagem-simples/>. Acesso em: 25 jul. 2025.

IFRS. **AMASWeb – Avaliação e Monitoramento de Acessibilidade na Web**. Osório, Instituto Federal do Rio Grande do Sul, 05 de setembro de 2025. Disponível em: <https://cta.ifrs.edu.br/2578-2/> Acesso em: 05 nov. 2025.

NIELSEN, Jakob. **Usabilidade 101**: Introdução à Usabilidade. Nielsen Norman Group, 2012. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/?lm=usability-inspection-methods&pt=book> Acesso em: 25 ago. 2025.

PREFEITURAMUNICIPAL DE SÃO PAULO. **Apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público**. São Paulo, 2020. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6181/1/Apostila%20do%20curso%20Linguagem%20Simples%20no%20Setor%20Pu%CC%81blico.pdf> Acesso em: 7 mai. 2025.

RAMOS, Tassila Oliveira; MIRANDA, Zeny Duarte de. Memorial institucional: um sistema em definição. In: Arquivo, documento e informação em cenários híbridos: anais do Simpósio Internacional de Arquivos. **Anais**. São Paulo (SP) Eventus, 8, 2021. Disponível em: <https://www.even3.com.br/anais/simposiointernacionaldearquivos/296411-MEMORIAL-INSTITUCIONAL-UM-SISTEMA-EM-DEFINICAO>. Acesso em: 29 set. 2024

W3C. Acessibilidade. The World Wide Web Consortium (W3C), 2025. Disponível em <https://www.w3.org/mission/accessibility/>. Acesso em: 22 set. 2025.