



**ORIENTAÇÕES PARA TEXTOS
DO GOVERNO DIGITAL**

**Versão 1.0
Fevereiro/2019
Adilson Fabris**

Sumário

1. Introdução.....	3
2. Características textuais desejáveis.....	4
2.1. Simplicidade.....	4
2.2. Clareza.....	4
2.3. Concisão.....	4
2.4. Coesão textual.....	4
2.5. Ordem direta.....	4
2.6. Repetição de palavras.....	5
2.7. Redundâncias e pleonasmos.....	5
2.8. Voz ativa e passiva.....	5
2.9. Verbos no futuro composto.....	5
2.10. Adequação entre títulos e textos.....	6
3. Padronizações.....	7
3.1. Online ou on-line?.....	7
3.2. Web ou internet?.....	7
3.3. Citação de legislação.....	7
3.4. Nome do órgão e sigla.....	7
3.5. Siglas.....	7
3.6. Horas.....	7
3.7. Dias da semana.....	8
3.8. Ano.....	8
3.9. Sinônimos.....	8
3.10. Títulos.....	9
3.11. Listas.....	9
3.12. Serviços.....	10
3.13. FAQ.....	10
3.14. Maiúsculas e minúsculas.....	10
3.15. Verbos associados a portarias, editais etc.....	10
3.16. Opções de formas de atendimento.....	11
4. Palavras que podem confundir.....	12
4.1. Mais e maiores.....	12
4.2. Valor e preço.....	12
4.3. Possuir e ter.....	12
4.4. Adquirir e obter.....	12
4.5. Onde e aonde.....	13
4.6. Junto a, junto no e junto ao.....	13
4.7. Grátis e gratuito.....	14
4.8. Devidas providências e providências.....	14
5. Erros recorrentes.....	15
5.1. Plural de siglas.....	15
5.2. Verbo ser.....	15
5.3. Verbos haver, ter e existir.....	15
6. Sugestões finais.....	17
6.1. Links.....	17
6.2. Uniformizações.....	17
6.3. Informações sobre preços.....	18

1. Introdução

Este Manual se propõe a ser uma coletânea de indicações genéricas para auxiliar na redação dos textos dos sites que compõem o Governo Digital, tendo-se em vista o papel crucial de sua aplicação em uma sociedade multifacetada. A inserção do cidadão, de todos os estratos sociais, em um espaço de cidadania demanda uma linguagem que possa ser consumida, assimilada e compreendida de forma abrangente em todas as esferas de domínio de leitura pelas quais os usuários transitam. Também visa a uma uniformização dos textos agregados às funções do Governo Digital, na busca de uma padronização de forma e estilo, com o objetivo de dotar o portal de serviços públicos de uma identidade textual. Não tem a pretensão de se converter em um receituário dogmático. Todo guia útil deve escapar da armadilha de se tornar uma camisa de força que tolhe o exercício da escrita. Aspira mais a ser uma bússola para ajudar a se locomover na densa selva das infinitas possibilidades de abordagem textual, em cujo interior os textos do Governo Digital ocupam um nicho específico – o informativo.

2. Características textuais desejáveis

2.1. Simplicidade

Este é o grande desafio da escrita: transmitir informação de forma simples, para que ela possa ser captada de imediato por quem a lê. Frases em ordem direta, sem interpolações excessivas, e uma apresentação linear e organizada das informações contribuem para a simplicidade do texto. Mas é importante salientar que simplicidade de estilo não significa pobreza textual. Estruturas elaboradas e conteúdos complexos também podem ser expressos de maneira simples.

2.2. Clareza

Se um texto pareceu confuso para quem o redigiu, muito mais confuso será para quem o ler. E falta de clareza, além de dificultar a interpretação, compromete a credibilidade da fonte de onde foi extraído. O bom texto informativo não pode suscitar dúvidas, deixar perguntas sem respostas ou confundir quem o lê.

2.3. Concisão

Concisão não significa brevidade. Não há uma relação imediata entre texto conciso e texto curto. A concisão é obtida por meio de um processo de eliminação de tudo que é supérfluo e acessório em um texto, preservando apenas o que é essencial à inteligibilidade. O texto pode ser longo, desde que se atenha apenas ao que é fundamental. É importante lembrar que um texto deve ter o tamanho necessário para comunicar o que tem a dizer, de forma clara e simples.

2.4. Coesão textual

Coesão é pré-requisito para um bom texto. Estrutura interna articulada é fundamental para que o leitor possa acompanhar a apresentação e o desenvolvimento das ideias, seguindo a linha de raciocínio do autor. Para isso, é necessário que todas as informações que compõem um bloco de texto estejam conectadas.

2.5. Ordem direta

A construção de frases em ordem rigorosamente direta não é uma exigência irrevogável. Inversões sutis de frase podem ser utilizadas, desde que os requisitos abaixo sejam observados:

- Sujeito (quem faz a ação), verbo (a ação executada) e objeto (quem sofre a ação) da frase sejam clara e imediatamente identificáveis

- A inversão da estrutura da frase não elimina nenhum de seus elementos constitutivos. Tudo o que houver na ordem direta necessariamente deve aparecer na ordem inversa
- Atenção à concordância dos elementos da frase. A inversão pode induzir a um vício típico da linguagem oral, a concordância por atração, em que se concorda com o elemento mais próximo e não efetivamente com o que rege a concordância

2.6. Repetição de palavras

Palavras repetidas indicam pobreza vocabular. Mas aqui deve prevalecer o bom-senso do autor. Há palavras que podem ser substituídas por outras equivalentes, mas deve-se ter em vista, no entanto, que a substituição por sinônimos deve ser bastante cautelosa: a palavra original e o sinônimo devem assumir rigorosamente o mesmo significado em um contexto específico, nunca um significado aproximado. A simples troca por sinônimos não significa que o sentido original está sendo preservado. Se o sinônimo se afasta, mesmo que levemente, da ideia inicial, é mais recomendável assumir a repetição.

2.7. Redundâncias e pleonasmos

Nem sempre a redundância é uma falha. Às vezes, é um artifício para aumentar a clareza do que está sendo exposto. Cabe aqui novamente o bom-senso para diferenciar a redundância necessária à melhor compreensão do texto daquela que é puro vício de linguagem.

Expressões explicativas como “isto é” e “ou seja” devem ser usadas de forma criteriosa: explicar com outras palavras o que já havia sido enunciado anteriormente pode ser um indício que a primeira explicação foi mal construída e, portanto, insatisfatória.

2.8. Voz ativa e passiva

Há uma forte tendência em textos oficiais de se privilegiar a voz passiva. Do ponto de vista gramatical, ambas as vozes se equivalem. Porém, no nível semântico (o do significado), o diferencial se concentra na ênfase de um elemento específico da frase. Por exemplo:

- **Voz ativa:** *a empresa apresentou uma proposta* – a ênfase recai em *empresa*
- **Voz passiva:** *uma proposta foi apresentada pela empresa* – a ênfase aqui está em *proposta*

É tarefa do autor avaliar qual elemento deve ser destacado na frase e é esta escolha que irá definir qual voz é a mais adequada para as intenções do texto.

2.9. Verbos no futuro composto

O futuro do presente e o futuro do pretérito são tempos verbais que não frequentam mais a língua viva, aquela falada no dia a dia. Na comunicação informal, eles foram substituídos pelos futuros compostos (*ir + verbo no infinitivo*).

Forma simples: *O prefeito assinará o documento amanhã*

Forma composta: *O prefeito vai assinar o documento amanhã*

É recomendável que textos que procuram uma comunicação direta com o leitor utilizem a forma composta. Porém, esta não é uma regra pétrea. Cabe ao autor optar pelo tempo verbal que se mostre mais adequado e eficaz para o contexto. E, por razões de economia linguística, não faz sentido enfileirar vários verbos diferentes para obter um efeito que o uso de um único verbo obteria.

2.10. Adequação entre títulos e textos

O título é o cartão de visitas do texto, pois anuncia o que será abordado na sequência. Títulos ambíguos ou enganosos podem gerar confusão ou dispersar informações. Por exemplo, se o título é “Museu X”, o texto vinculado a ele trará informações relevantes sobre o museu. Se um link nessa mesma página direciona para outra, chamada de “Acervo do museu”, é incoerente escrever novamente sobre o museu – ou repetir o que estava na página de origem. Quando o usuário clicar nesse link, deve ser exibido um texto que descreva o acervo, as obras mais relevantes, o número de obras da coleção, os artistas mais representativos etc. É crucial que se mantenha a correlação lógica entre título e conteúdo textual.

3. Padronizações

3.1. *Online ou on-line?*

A forma correta, assumida no Brasil, é **on-line**. A variante sem hífen é largamente utilizada porque está registrada nos dicionários de língua inglesa, mas não é reconhecida pelo vocabulário ortográfico da Academia Brasileira de Letras.

3.2. *Web ou internet?*

As duas formas se equivalem, mas “internet” é mais facilmente identificada por um número maior de pessoas. Portanto, opte por ela. E lembre-se que a palavra é substantivo comum e, portanto, deve ser grafada sem inicial maiúscula.

3.3. *Citação de legislação*

Ao fazer referência a uma legislação específica, a forma padronizada estabelece que se abrevie “número” e se use o ponto para separar o milhar. Por exemplo: Decreto Estadual nº 4.289.

3.4. *Nome do órgão e sigla*

Na primeira citação a um órgão no texto, o nome deve ser escrito por extenso, seguido da sigla entre parênteses. Nas demais, basta usar a sigla. Por exemplo: Procuradoria-Geral do Estado (PGE).

3.5. *Siglas*

A gramática normativa da língua portuguesa estabelece as seguintes regras para a grafia de siglas:

- Se a sigla tiver mais de 3 letras e puder ser pronunciada como palavra, só a primeira letra é escrita em maiúscula: Celepar, Sanepar, Depen, Seed, Sefa...
- Se a sigla tiver mais de 3 letras e a palavra formada é impronunciável, todas as letras são grafadas em maiúsculas: UFPR, ALPR, CCTG, IIPR, MPPR...
- Se a sigla for composta de 3 letras ou menos, independente de pronunciável ou não, todas as letras são escritas em maiúsculas: IAP, IML, MON, FAP, UEL...

3.6. *Horas*

Há várias notações de horas, todas igualmente corretas. Mas, para que se mantenha a uniformidade de escrita, serão adotados os critérios abaixo:

- O formato-padrão é 99h99, com a letra “h” minúscula separando hora e minuto. Exemplo: *19h30, 12h15*
- Em caso de horas cheias, suprimem-se os zeros indicativos de minuto: *12h, 15h*
- Suprimem-se também os zeros não significativos da hora: *7h30, 0h, 8h*

Para intervalos de horas, será adotada a notação “das _____ às _____”. Por exemplo: *das 13h30 às 17h*

Obs.: a alternativa “8h às 12h”, bastante comum nos textos do Governo Digital, não está correta, porque usa a preposição no horário final, mas a omite do horário inicial.

3.7. Dias da semana

Os nomes dos dias da semana são substantivos comuns. Logo, devem ser grafados em letras minúsculas, exceto nos casos em que começa uma frase. Por exemplo: “Dias de funcionamento: de segunda a sexta-feira”.

Caso haja necessidade de se abreviar o dia da semana, a abreviação correta é:

seg.
ter.
quar.
quin.
sex.
sáb.
dom.

Obs.: os acentos (no caso de “sáb.”) e os pontos não podem ser suprimidos.

3.8. Ano

Os anos devem ser escritos com quatro dígitos e sem o ponto separador do milhar. Esta regra vale tanto para datas formadas de dia, mês e ano quanto para o ano acrescido na identificação de portarias, comunicados e editais. Por exemplo:

17 de agosto de 2016
Portaria nº 376/2017

3.9. Sinônimos

Os sinônimos devem ser evitados, para que se eliminem as eventuais confusões de interpretação. Mantenha o nome do agente invariável em todos os textos que o citem. Veja a lista abaixo:

- aluno = estudante = discente
- motorista = condutor
- CNH = carteira de habilitação = carteira de motorista
- APP = aplicativo

Escolha uma só das palavras na lista de sinônimos e a utilize em todos os textos. E, preferencialmente, opte pela mais simples ou pela mais amplamente conhecida.

3.10. Títulos

Conforme já foi exposto, o título e o texto que o segue devem estar conectados. Para titular um texto e o link que leva a ele, observe as seguintes orientações:

- Se o texto se refere a um processo ou a uma ação, use no título verbos em sua forma infinitiva. Por exemplo:

Imprimir o formulário
Solicitar a segunda via
Agendar o exame

- Se o texto tem como objetivo só descrever um objeto, use como título o próprio substantivo que designa o objeto. Por exemplo:

Licença ambiental
Acervo do museu
Segunda via da carteira de motorista

Quando clicar sobre um link que define um processo interativo (por exemplo, Emitir documento), o usuário será direcionado a uma página com o passo a passo do procedimento. Nessas situações, deve-se abandonar o verbo infinito (e a impessoalidade que o define) e adotar verbos conjugados, para simular uma comunicação direta com o usuário. Por exemplo:

- Solicite a segunda via
- Confira as taxas
- Imprima a guia
- Localize os bancos credenciados
- Pague o documento

3.11. Listas

Quando um texto contiver uma lista, duas formas podem ser utilizadas. Veja as regras:

- Com uso de ponto-e-vírgula: todos os itens devem começar com letras minúsculas e o último deve ser fechado por ponto-final. Por exemplo:
 - ◆ conheça a revista;
 - ◆ faça sua assinatura;
 - ◆ conte para nós se gostou da leitura.
- Sem ponto-e-vírgula: os itens podem começar com maiúsculas e não há ponto-final no último item. Por exemplo:

- ◆ Conheça a revista
- ◆ Faça sua assinatura
- ◆ Conte para nós se gostou da leitura

Importante: para manter a coerência de estilo, todos os itens da lista devem seguir um padrão. Se a opção for por um verbo no infinitivo (emitir, por exemplo), por um verbo conjugado (emita) ou por um substantivo (emissão), todos os itens devem obedecer a esta escolha.

3.12. Serviços

Para a relação dos serviços ofertados, vale o critério descrito no item acima, no trecho assinalado como **importante**.

3.13. FAQ

Na relação de “Perguntas mais frequentes”, também deve ser observada a forma como a pergunta é formulada. Se a ideia é simular a pergunta que o usuário faria, então esse estilo deve ser adotado nas demais. Veja um caso de incongruência:

1. Onde retiro meu novo documento?
2. O que devo fazer em caso de perda, furto ou roubo do documento?
3. Meu documento foi emitido com erro. O que faço?
4. Como cancelar um agendamento?

Perceba que as três primeiras perguntas simulam uma dúvida expressa em primeira pessoa (eu, meu...). Já a quarta adota um tom impessoal, em que o perguntador desaparece. Para manter o padrão, a pergunta deveria ser formulada também em primeira pessoa: “Como cancelo um agendamento?”.

3.14. Maiúsculas e minúsculas

O uso de letras maiúsculas só encontram respaldo na gramática normativa em dois casos:

- No início de parágrafos e frases
- Em substantivos próprios: nome de pessoas, lugares e instituições

Portanto, substantivos que designam cargos, funções, profissões, objetos, documentos – ou seja, substantivos comuns – devem ser grafados sempre em minúsculas.

3.15. Verbos associados a portarias, editais etc

Na descrição de uma portaria, edital etc, podem ser utilizados vários verbos: definir, estabelecer, normatizar... Para efeitos de padronização, sempre será usado o verbo *estabelecer*. Por exemplo:

- Consulte a portaria nº 17/2017, que **estabelece** os procedimentos...

3.16. Opções de formas de atendimento

Como alguns serviços do Governo Digital permitem mais de uma forma de atendimento e há ainda os que mesclam duas formas, sugere-se que seja adotada a estrutura abaixo:

Formas de atendimento

- ✓ *Integralmente na internet*
- ✓ *Parcialmente na internet*
- ✓ *Presencial*
- ✓ *Por telefone*
- ✓ *Outros meios*

Assinalam-se as formas disponíveis de atendimento para um serviço com *v.*

4. Palavras que podem confundir

4.1. Mais e maiores

Este é um erro recorrente. Uma destas palavras usurpa o lugar da outra, causando um efeito estranho e uma incongruência. Pode-se ter muita, pouca ou nenhuma informação. Mas não se pode ter informação grande ou pequena – ou ainda menor ou maior informação. Então:

Forma errada: *Para maiores informações, consulte o site*

Forma correta: *Para mais informações, consulte o site*

4.2. Valor e preço

Embora muitos façam essa confusão, valor e preço não são sinônimos. Preço é o que efetivamente se paga pelo produto. É a quantia que uma pessoa deve pagar pelo produto ou pelo serviço que deseja adquirir. É um número atrelado ao produto e é dado por quem vende o produto. O valor, por sua vez, pode ser uma estimativa, uma média ou a quantia que uma pessoa está disposta a pagar por determinado produto. É, portanto, um conceito muitas vezes abstrato, que varia de pessoa a pessoa. Portanto, uma multa, um quilo de tomate, uma emissão de documentos, um ingresso não têm valor – têm preço. Uma forma de atenuar o efeito nitidamente comercial da palavra “preço” é substituí-la por “custo” - que também não é um sinônimo exato, mas está mais próximo do significado pretendido. Outra alternativa – que pode soar ainda melhor – é usar “quanto custa”.

4.3. Possuir e ter

Algumas vezes, esses verbos podem ser usados como sinônimos, mas um sinônimo muito mais solene e grave, que reflete uma ideia de conquista ou poder. Afinal, possuir é tomar ou ter a posse de algo. Aplica-se sobretudo a bens, propriedades, coisas: possui-se um apartamento, um carro, um diploma. E isso implica a vontade de obter esses bens. Portanto, não posso possuir uma dívida, uma doença, uma dor, pressa ou idade, porque não tenho o poder de posse sobre essas coisas. Já ter é um verbo mais neutro, que pode ser usado de forma genérica. Portanto, prefira a forma “você tem débitos” em vez de “você possui débitos”.

4.4. Adquirir e obter

Os verbos “obter” e “adquirir”, na maioria das vezes, podem ser usados como sinônimos. Mas “adquirir” sempre passa uma ideia de comprar, o que não acontece com “obter”. Então, sugere-se que não se use “adquirir” em casos similares aos abaixo:

- Adquira a relação de bancos conveniados – **NÃO RECOMENDÁVEL**
- Obtenha/veja/consulte a relação de bancos conveniados – **RECOMENDÁVEL**
- Adquira a segunda via da carteira de motorista – **NÃO RECOMENDÁVEL**

- Obtenha/solicite a segunda via da carteira de motorista – **RECOMENDÁVEL**
- Adquira mais informações no site do Detran – **NÃO RECOMENDÁVEL**
- Obtenha/veja/conheça mais informações no site do Detran – **RECOMENDÁVEL**

4.5. Onde e aonde

Onde indica lugar em que algo ou alguém está e deve ser utilizado somente para substituir palavra que expressa esta ideia ou em que se passa algum fato. Normalmente, pede a preposição **em** na resposta:

Onde fica Milão? Na (em + a) Itália
Onde ele está? Em casa

Aonde dá a ideia de aproximação, destino ou movimento. É usado com os verbos *ir, chegar, retornar* e outros que pedem a preposição **a** :

Aonde ele está indo? Ao (a + o) supermercado
Estavam sem rumo, sem saber aonde (a que lugar) ir

Para facilitar: se **aonde** puder ser substituído por **para onde**, sem perda de significado, o uso está correto.

Importante: **onde** só pode ser usado para lugares. Portanto, reuniões, jogos, eventos e qualquer outra palavra que se processe no tempo (que começa e termina) nunca pode ser indicado por **onde**.

Veja os exemplos abaixo:

- Todos participaram de uma reunião, **onde** trataram de assuntos comuns aos dois países – **ERRO!**
- Todos participaram de uma reunião, **em que** (ou **na qual** ou **quando**) trataram de assuntos comuns aos dois países – **CORRETO!**

O erro é um vício linguístico bastante comum, em que o pronome “onde” usurpou o lugar de todos os outros pronomes. Porém, lembre-se: “onde” só pode ser usado para referenciar lugares. Vale a pena avaliar se não pode ser substituído por “quando”. Faça a pergunta “em que momento (ou quando) foram tratados estes assuntos?”. Se a resposta for “na reunião”, então temos uma referência temporal e podemos usar o “quando” tranquilamente. Em caso de dúvidas, use os genéricos “em que” e “no qual” - eles servem para todos os casos.

4.6. Junto a, junto no e junto ao

Veja as frases abaixo:

- Solicite junto ao departamento de recursos humanos o informe de rendimentos para a Receita Federal – **ERRO!**
- Solicite ao departamento de recursos humanos o informe de rendimentos para a Receita Federal – **CORRETO!**

Por quê? As locuções **junto a** e **junto de** são sinônimas e significam "perto de", "ao lado de". Não cabem na primeira frase, porque você não solicita "perto do" ou "ao lado do" departamento de recursos humanos, e sim "no" departamento de recursos humanos. Para você lembrar, não desconte cheques junto ao banco e sim com o banco. Não renegocie uma dívida junto aos credores e sim com os credores. Evite empregar a expressão "junto a" em lugar de "com", "de", "em" e "para". Assim, em lugar de "a comunidade conseguiu apoio junto ao Governo", escreva "a comunidade conseguiu apoio do Governo".

4.7. Grátis e gratuito

No significado, ambas as palavras indicam algo que não precisa ser pago. Mas são situações bem diferentes que definem como elas devem ser empregadas:

"Gratuito" é adjetivo e deve ser usado com o verbo "ser" ou com substantivos. Por exemplo:

- Passagem gratuita / a passagem é gratuita
- Serviço gratuito / o serviço é gratuito
- Entrada gratuita / a entrada é gratuita

"Grátis" é advérbio e só pode ser utilizado para modificar verbos. Por exemplo:

- Viaje grátis
- Assista grátis
- Receba grátis um folheto informativo

Obs.: evite usar "isento" no lugar de "gratuito", porque não é uma substituição adequada. Afinal, "isento" qualifica algo ou alguém que se encontra dispensado, desobrigado ou livre de determinada situação ou condição. Por exemplo, são idosos que estão isentos de pagar entrada inteira no cinema, não a entrada inteira do cinema que está isenta dos idosos.

4.8. Devidas providências e providências

Observe as frases abaixo:

- O órgão informou que vai tomar as devidas providências – **ERRO!**
- O órgão informou que vai tomar providências – **CORRETO!**

Trata-se de um vício de linguagem. O adjetivo "devidas" é desnecessário e redundante. Afinal, quem pediria providências indevidas?

5. Erros recorrentes

5.1. Plural de siglas

O plural de siglas é obtido com o simples acréscimo de uma letra **s** minúscula. Não existe, em português, a notação de plural com apóstrofe + s, como disseminado nos mais variados tipos de texto que se leem por aí.

Forma errada: *Mais de duas mil CNH's foram emitidas*

Forma correta: *Mais de duas mil CNHs foram emitidas*

5.2. Verbo ser

A conjugação do verbo ser é um caso especial da língua portuguesa. Como é um verbo de estado ou de situação e não de ação, ele pode concordar tanto com o sujeito quanto com o complemento do verbo. A opção da concordância se dará de acordo com a ênfase que o autor quiser dar a um dos elementos da frase.

A prioridade é as políticas sociais – a ênfase é em “prioridade”

ou

A prioridade são as políticas sociais – a ênfase recai em “políticas sociais”

5.3. Verbos haver, ter e existir

Verbos impessoais são os que não têm sujeito, pois o verbo não expressa uma ação feita pelo “aparente” sujeito da frase. E, portanto, o verbo fica sempre no singular. O caso mais comum é com o verbo “haver”. Por exemplo, na frase:

- *Os alunos haviam prometido melhorar as notas*

Aqui, há sujeito (“os alunos”), porque são eles que executam a ação de haver prometido.

Já quando o verbo “haver” tem sentido de “existir”, a frase fica sem sujeito. Veja os exemplos:

- *Houve duas tentativas de assalto à loja – **CERTO!***
- *Houveram duas tentativas de assalto à loja – **ERRADO!***

Agora, não há sujeito, porque “duas tentativas” não fizeram a ação de “haver”. É diferente do verbo “existir”, porque, nesse caso, o sujeito “duas tentativas” faz a ação de existir:

- *Existiram duas tentativas de assalto à loja – **CERTO!***

- *Existiu duas tentativas de assalto à loja – ERRADO!*

Portanto, o verbo “haver”, com conotação de “existir”, será conjugado no singular. E o mesmo vale para quando esse verbo se une a outro, mas ainda se preserva o sentido de “existir”.

- *Pode haver consequências sérias – CERTO!*
- *Podem haver consequências sérias – ERRADO!*
- *Vai haver polêmicas desnecessárias – CERTO!*
- *Vão haver polêmicas desnecessárias – ERRADO!*

Afinal, se a frase não tem sujeito como afirmação e com verbo simples, não terá também se o verbo “haver” for substituído por um verbo composto (“vai haver”, que indica futuro no exemplo acima, no lugar de “haverá”) ou se expressar uma hipótese (“pode haver”).

O mesmo ocorre com o verbo “ter”, também no sentido de “existir”. Veja os exemplos:

- *Eles tinham as respostas prontas*

O sujeito “eles” faz a ação de ter – diferentemente do que acontece abaixo:

- *Tinha duas propostas totalmente inovadoras – CERTO!*
- *Tinham duas propostas totalmente inovadoras – ERRADO!*

No exemplo, o verbo “ter” substitui “existir/haver” e fica no singular, porque “duas propostas” não fazem a ação de ter alguma coisa.

A mesma regra vale quando o verbo “ter”, com sentido de existir, torna-se verbo composto, seja para expressar futuro, seja para levantar hipóteses:

- *Pode ter aumentos da ordem de 7% nas tarifas – CERTO!*
- *Podem ter aumentos da ordem de 7% nas tarifas – ERRADO!*
- *Vai ter 3 competições estaduais da modalidade neste ano – CERTO!*
- *Vão ter 3 competições estaduais da modalidade neste ano – ERRADO!*

6. Sugestões finais

6.1. Links

O link deve estar, preferencialmente, no verbo e no seu objeto. Porém, em algumas situações, esse padrão não poderá ser obedecido. Recomendam-se as orientações abaixo, mas o que deve prevalecer aqui é o bom-senso:

- Se o verbo indicar uma ação que dependerá de interação com o usuário, o link ficará no próprio verbo e no objeto da ação expressa por ele. Por exemplo:

Solicite o documento
Agende o exame
Consulte o saldo devedor

- Se o verbo indicar uma ação que requer menos interação com o usuário – normalmente consultas e informações – ou ações que devem ser executadas fora do ambiente da internet, o link ficará apenas no objeto da ação

Conheça a portaria nº 567/2015, que estabelece os documentos oficiais
Confira as taxas de serviço
Pague a guia em alguma agência dos bancos credenciados

Portanto, em frases como "você encontra a tabela de custos no site do Detran", o link deve ser colocado em "tabela de custos". Ou seja, na expressão que identifica o conteúdo do link. O mesmo vale para "consulte a tabela de custos e procure pela taxa de 'serviços de reprografia'".

Evite links com o texto "clique aqui". Descreva o que se obtém ao se clicar, porque há pessoas com deficiência visual que usam softwares específicos para ler telas. E, como não têm visão geral do site, não saberão a que informação o link leva. Use descrições detalhadas, mas que eliminem a expressão "clique aqui". Por exemplo: "Consulte a tabela de preços".

6.2. Uniformizações

Procure usar a mesma palavra para identificar uma ação nos textos, títulos e botões. Por exemplo:

O que é

Em caso de danos, extravio, furto ou roubo da xxx, é possível **solicitar** a 2ª via...

Como **solicitar**

No site do xxxxx, você deve informar seus dados e **solicitar** ...

No caso acima, o botão deve ter o título **Solicitar**. Se o botão levar a uma página meramente explicativa, o texto associado a ele deve ser "Mais informações".

E no texto "Como solicitar" ou "Como emitir", evite colocar instruções, como se fosse um manual do usuário. Por exemplo: acesse o site, clique no botão X, selecione a opção Y etc.

6.3. Informações sobre preços

Para serviços que sofrem reajuste de preço, mesmo que anualmente, procure especificar onde o usuário pode encontrar a tabela de custos atualizada. Evite especificar custos, pois eles, inevitavelmente, em algum momento, ficarão desatualizados. Por exemplo, em vez de mostrar que a emissão de determinado documento custa R\$ 99,99, cite a página em que o órgão mantém essa tabela atualizada.