

Escrita

- Princípios de conteúdo escrito
- Preferências e Configurações
- Mensagens de erro
- Mensagens de Sucesso

Princípios de conteúdo escrito

Isso ajudará a produzir conteúdo claro e consistente para usuários de diferentes profissões e identidades.

Nível de Leitura Simples:

Os usuários são pessoas ocupadas com tempo e atenção limitados. Você pode ajudar à todos escolhendo palavras e frases simples, consistentes e tomando cuidado com linguagem técnica ou palavras muito específicas.

Palavras Simples:

Se houver uma palavra mais simples para usar o que você quer dizer, use-a. Sempre escolha a palavra curta e simples em vez da longa e complicada. Não complique suas ideias com jargão comercial ou interno. Use o jargão apenas quando tiver motivos para acreditar que isso melhorará a compreensão do usuário.

Não Faça

Otimizar
Apesar do Fato

Faça

Melhorar
Embora

Frases Simples e Curtas

Apare o inchaço das frases. Não faça as pessoas lerem mais do que precisam.

Não Faça

As perguntas devem ser mescladas quando forem 99% idênticas e seria benéfico ter todas as respostas de várias perguntas duplicadas em um só lugar.

Se você precisar excluir sua conta, mesclar contas ou tiver um problema que não pode ser resolvido por nós, use o formulário abaixo:

Faça

Mesclar perguntas que são quase iguais. Esta opção também mesclará listas de respostas.

Mesclar perguntas que são quase iguais. Esta opção também mesclará listas de respostas.

Nomenclaturas

Escolha nomes com antecedência e implemente-os de forma consistente. A linguagem consistente reduz o número de coisas que seus usuários precisam aprender ou lembrar. Se no sistema existem vários nomes, identifique-os. Escolha um como padrão e elimine os outros.

Não Faça

Alertas de caixa de entrada. (na tela 1)

Notificações de caixa de entrada. (na tela 2)

Mensagens de caixa de entrada. (na tela 3)

Faça

Notificações de caixa de entrada. (Telas 1,2 e 3)

Orientado à Ação

Os usuários estão tentando realizar suas tarefas com rapidez. Escreva e estruture seu conteúdo de forma que os usuários possam escanear as **ações mais importantes** com facilidade. Exemplo:

Não é possível exibir as métricas.

Você precisa reiniciar a sincronização de dados.

REINICIAR SINCRONIZAÇÃO

CANCELAR

Deixe Escaneável

Use títulos ou bullet points para tornar seu conteúdo mais fácil de se escanear.

Não Faça

Excluir foto: ao excluir sua foto, o arquivo será deletado dos nossos registros e você não poderá recuperá-lo.

Faça

Excluir Foto

Ao excluir sua foto, seu arquivo irá:

- **Ser deletado dos nossos registros;**
- **Não será possível recuperá-lo;**

Informações Importantes no Topo

Pense no que as pessoas precisam saber prioritariamente e mova essas informações para o topo ou em evidência.

Use a Voz Ativa

Use a voz ativa, principalmente no conteúdo do produto. Comece cada CTA com um verbo forte.

Não Faça

Por 14 dias, você pode experimentar o Teams gratuitamente. Tornamos mais fácil para você criar uma equipe.

Faça

Comece com uma avaliação gratuita de 14 dias. Crie um time.

Linguagem Negativa

Tenha cuidado com a linguagem negativa. Geralmente é mais longo, menos amigável e menos ativo do que a linguagem positiva. Use exemplos específicos em sua declaração de problema.

Não Faça

A senha não pode estar em branco

Faça

Insira sua senha para continuar.



Preferências e Configurações

Escreva Rótulos na Afirmativa

Preferências e configurações devem ser escritas na afirmativa mesmo que para desabilitar uma função. Quando um usuário seleciona a preferência de um recurso, ele deve obter esse recurso.

Não Faça	Faça
<input checked="" type="checkbox"/> Desabilitar leitor fixo	<input type="checkbox"/> Habilitar leitor fixo
<input type="checkbox"/> Desabilitar navegação esquerda	<input checked="" type="checkbox"/> Habilitar navegação esquerda
<input checked="" type="checkbox"/> Desabilitar modo claro	<input type="checkbox"/> Habilitar modo escuro
<input type="checkbox"/> Negar anúncios	<input checked="" type="checkbox"/> Autorizar anúncios
<input checked="" type="checkbox"/> Esconder seu nome real	<input type="checkbox"/> Mostrar seu nome

Mensagens de erro

As coisas nem sempre rodam lisas, nossos sistemas podem falhar. É importante criar mensagens de erro claras, lógicas e acessíveis, que ajudem nossos usuários a resolverem seus problemas.

Entenda o problema

Antes de escrever qualquer coisa, tenha certeza de que você tem as respostas para essas questões.

- O que aconteceu?
- Como aconteceu?
- Como pode ser resolvido?
- É um erro do usuário ou do sistema?

Crie uma estrutura básica

Uma boa estrutura de mensagem de erro explica o que está acontecendo e o que pode ser feito sobre. Uma boa mensagem tem a seguinte estrutura:

[O erro] [Como resolvê-lo]

Segue um exemplo de uma mensagem de erro:

Houve um problema ao sincronizar os dados.

[O erro]

Verifique a configuração do seu banco de dados e tente novamente.

[Como resolvê-lo]

Mantenha as Mensagens Curtas e Simples

Queremos ajudar as pessoas a resolverem os erros rapidamente, por isso mensagens de erro devem ser concisas. Remova palavras desnecessárias e mantenha apenas detalhes relevantes.

Não Faça

- ❌ Você não pode criar o nome "Niterói I", porque já existe uma entidade com esse nome. Use um nome diferente.
- ❌ Sua notificação falhou e precisa ser autorizada novamente.

Faça

- ✅ "Niterói I" já existe, crie um nome diferente.
- ✅ Falha de notificação, autorize-a novamente.

Seja Educado

Erros de Sistema

Desculpe-se quando for culpa do sistema e deixe os usuários saberem que a culpa não foi deles. Use a voz ativa para pegar a responsabilidade para si. Por exemplo:

Não Faça

- ❌ Suas alterações não foram salvas.

Faça

- ✅ Não pudemos salvar suas alterações.

Erros de Usuário

As vezes a culpa é do usuário, nesse caso, devemos focar na ação desejada ao invés de falar sobre o erro do usuário.

Não Faça

- ❌ Você esqueceu de preencher seu nome.
- ❌ Você não pode deixar esse campo em branco.

Faça

- ✅ Preencha seu nome, por favor.
- ✅ Preencha o nome do time, por favor.

Informe o que Vem a Seguir

Alguns erros podem precisar de um botão ou link, para consertar ou descartar uma mensagem. Informe sempre o que vai acontecer em seguida, botões e links devem fazer sentido quando lidos de forma isolada. Evite palavras como "OK".

Não Faça

- ❌ Não é possível exibir as métricas.
- Você precisa reiniciar a sincronização de dados.

OK CANCELAR

Faça

- ✅ Não é possível exibir as métricas.
- Você precisa reiniciar a sincronização de dados.

REINICIAR SINCRONIZAÇÃO CANCELAR

Design, Posicionamento e Timing.

Mensagens de erro levam toda a experiência de usuário em consideração. Deve deixar claro o que acionou a mensagem de erro e ao que ela está relacionada.

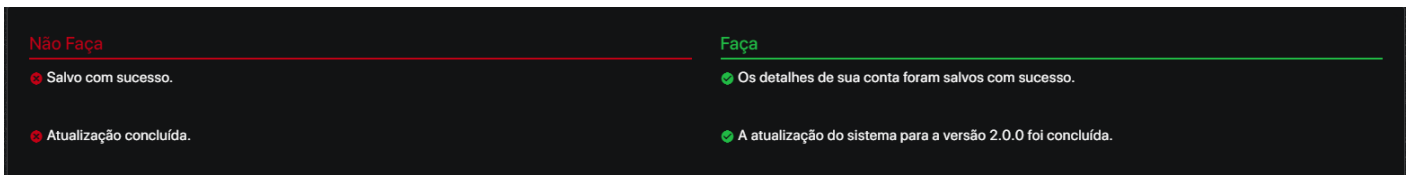
- **Validação em linha:** é mais bem aplicada em campos de formulários
- **Notificações em linha:** São melhor aplicados em interfaces sem campos de formulários. Eles devem estar localizados próximos a itens que afetam o recurso.
- **Modais:** São melhores quando você deseja garantir atenção do usuário.

Mensagens de Sucesso

É importante manter os usuários informados quando as ações foram concluídas com sucesso. Os estados de sucesso em todo o fluxo do usuário, permitem que os usuários saibam que estão chegando perto de atingir a meta ou que a concluíram.

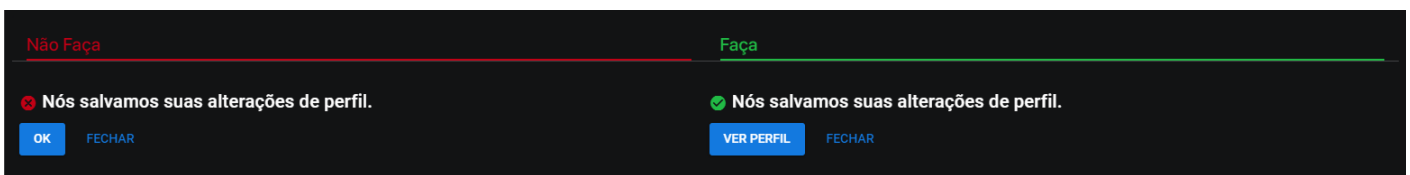
Seja Específico

Uma boa mensagem de sucesso fornece informações claras de que a ação executada foi concluída. É bom deixar os usuários informados de que o que eles fizeram foi concluído com sucesso, ou melhor, ser específico sobre as ações que eles executaram.



Informe o que Vem a Seguir

A ação bem-sucedida faz parte de um objetivo maior? Existem outras ações recomendadas que precisam ser executadas? As mensagens de sucesso podem ser uma boa maneira de orientar o usuário para a próxima ação para uma interação mais perfeita.



Design, Posicionamento e Timing

- **Validação em linha:** é mais bem aplicada aplicada em campos de formulários.
- **Notificações em linha:** São melhor aplicados em interfaces sem campos de formulários. Eles devem estar localizados próximos a itens que afetam o recurso.
- **Modais:** São melhores quando você deseja garantir atenção do usuário.