

Documentos de suporte ao usuário - estudo analítico das nomenclaturas vinculadas ao conteúdo da informação

Support documents for the user – analytical study of the terms connected to information content

Rodrigues, Lilia Paula Simioni; Mestre; Universidade Norte do Paraná
lilia.rodrigues@unopar.br

Reginato, Valter César; Graduado; Universidade Norte do Paraná
vc.reginato@gmail.com

Raphael, Gonçalves; Graduando; Universidade Norte do Paraná
raphael.goncalvez@gmail.com

Silva, Diego Maurício dos Santos; Graduando; Universidade Norte do Paraná
diegoms3@hotmail.com

Resumo

Este artigo apresenta os resultados do estudo analítico sobre atribuições de nomenclaturas nos documentos de suporte ao usuário, a partir das premissas do design da informação acerca da relevância do conteúdo da mensagem. Identifica o tratamento conferido pela literatura aos títulos, investiga os conteúdos e discute a inter-relação existente. Submeteu-se à análise semântica e pragmática uma amostra de 231 documentos, através da verificação do título praticado, conteúdo e segmento de mercado. A acepção geral foi traçar indicações que apóiem uma melhor assimilação das características desses documentos e contribuir para reflexão sobre a ausência e dissociação na atribuição das nomenclaturas.

Palavras Chave: *Documentos, nomenclaturas, design da informação.*

Abstract

This article presents the results of the analytical study about attributions of terms in the support documents for the user, from the premises of the information design about the relevance of the message content. Identifies the treatment given by the literature to the titles, investigates the contents, and discusses the existing inter-relationship. A sample of 231 documents was submitted to semantic analysis, through verification of the title used, content and market. The general aim was to propose guidelines that support a better understanding of the characteristics of these documents and contribute to the investigation of absence and dissociation in the attribution of terms.

Keywords: *Documents, nomenclatures, information design.*

Anais do 8º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design

8 a 11 de outubro de 2008 São Paulo – SP Brasil ISBN 978-85-60186-03-7

©2008 Associação de Ensino e Pesquisa de Nível Superior de Design do Brasil (AEND|Brasil)

Reprodução permitida, para uso sem fins comerciais, desde que seja citada a fonte.

Este documento foi publicado exatamente como fornecido pelo(s) autor(es), o(s) qual(is) se responsabiliza(m) pela totalidade de seu conteúdo.

Introdução

Ao longo da história, foram inúmeras as mudanças ocorridas entre o homem, o entorno e o meio material, incluindo benefícios e distorções que incidiram em seu modo e qualidade de vida. Não se pode negar que o desenvolvimento tecnológico trouxe melhorias. Porém, desencadeou também uma competitividade acirrada entre as empresas, que tiveram que aprimorar e refinar seus processos de comunicação, mediante às novas exigências do consumidor. Deste cenário emergiram novas estratégias de comunicação entre a empresa e o consumidor.

Dentre as estratégias de comunicação praticadas pelas empresas, se inserem os comumente chamados “manuais de instruções”, que, para melhor caracterização desse estudo, denominaremos de documentos de suporte ao usuário, pois acreditamos que tal concepção seja mais abrangente.

A finalidade dos documentos de suporte ao usuário é instruir o consumidor/usuário a interagir com o produto sob diversos aspectos. Entretanto, com o aumento da diversidade e da complexidade das funções dos produtos, esse documento de comunicação adquiriu importância ímpar no cotidiano das pessoas. Embora haja o traço genérico de instrução ao consumidor/usuário, o intuito desse documento não é o mesmo para todos os casos, por isso a necessidade de uma identificação distinta e relacionada com a abordagem de seu conteúdo.

Vários autores como, Bifano (2002), Moraes (2003), Lacombe (2003), Redig (2004), Spinillo(2002), Azevedo (2006), entre tantos outros, apontam para diversos aspectos que interferem na aquisição da informação. Contudo, o que chama atenção, além da escassa literatura em português, falta de regulamentação ou diretrizes setoriais, é a ausência de um padrão que vincule a nomenclatura dos documentos de suporte às suas características e tipos de abordagem.

Esta lacuna faz com que muitos documentos de suporte não apresentem títulos ou se apresentem de acordo com o entendimento unilateral de cada empresa. Como consequência, muitos deles são chamados de manuais de instrução sem que mostrem um conteúdo instrucional, ocorrendo casos em que documentos de características distintas possuam a mesma denominação. Tais fatos provavelmente contribuem para que o processo de compreensão do consumidor/usuário seja acometido de falhas, uma vez que a finalidade específica do documento não é claramente exposta.

A sintática e semântica de uma informação é primordial ao início da compreensão do leitor acerca da mensagem, uma vez que afeta seu interesse e predisposição para as questões pragmáticas envolvidas em seu conteúdo.

A finalidade desse estudo está justamente em discutir as nomenclaturas atribuídas aos documentos de suporte ao usuário, a partir das premissas do design da informação, levando em conta a relevância do conteúdo da mensagem. Especificamente, pretendemos identificar o tratamento conferido pela literatura aos títulos, investigar os conteúdos e possíveis dissociações, além de traçar indicações que apóiem uma melhor assimilação de suas características.

Metodologia

O estudo foi desenvolvido em duas etapas. A primeira, realizada em 2006, constou de coleta em campo com amostra aleatória simples de 81 documentos em papel. A segunda etapa desenvolveu-se em 2007, com nova coleta aleatória de 150 documentos, que somados aos obtidos anteriormente, constituíram uma amostra final, mais expressiva, de 231 exemplos.

Quanto aos procedimentos, na primeira etapa realizou-se uma análise sintática das expressões “Manual” e “Instrução”, para identificar a classe em que cada palavra está inserida, pois de acordo com Borba (2003), a gramática tem relação direta com os

mecanismos de codificação mais eficientes para as funções da linguagem. Fez-se uma análise semântica dos termos, a fim de obter uma definição e um conjunto de conhecimentos que pudessem explicar os condicionamentos – sejam eles históricos, sociais ou lingüísticos – que as palavras sofreram ao longo do tempo. Essa investigação permitiu uma melhor compreensão do termo “Manual de Instrução” usualmente empregado para os documentos de suporte ao usuário.

Na seqüência, realizou-se uma análise pragmática para conhecer outras nomenclaturas atribuídas, sua relação com o conteúdo e segmento de mercado. Para isso, a amostra foi distinguida de acordo com o título principal e os segmentos de mercado, a fim de identificá-los; e classificou-se os documentos de acordo com o conteúdo da informação, utilizando a seguinte classificação conforme tabela 1:

Tabela 1

Conteúdo	Sigla
montagem + conservação + utilização	MCU
somente montagem	SM
somente utilização	SU
somente conservação	SC
utilização + montagem	UM
utilização + conservação	UC
montagem + conservação	MC

Essa seleção engloba a maioria das possibilidades de apresentação do conteúdo e permite averiguar sua relação com o enunciado. As designações sobre advertência, assistência técnica e garantia foram excluídas por se apresentarem incluídas em conteúdos adicionais.

Posteriormente, realizou-se uma verificação sobre a inter-relação entre segmento versus conteúdo; título versus conteúdo; título versus segmento e entre todas as variáveis: segmento versus conteúdo versus título. Os resultados desse estudo são apresentados por Reginato (2006).

Na segunda etapa, replicou-se o método da análise pragmática para os 150 documentos coletados, com intuito de ratificar os dados na amostra ampliada. Também, repetiu-se a análise semântica. A aceção desta etapa foi conhecer o significado dos novos termos adicionados e discutir seu emprego nos documentos de suporte, a fim de identificar nomenclaturas potencialmente viáveis à caracterização dos documentos. Assim, coletou-se mais 24 termos que constituem os 47 títulos da amostra final de 231 documentos.

Resultados da Análise Pragmática dos Documentos de Suporte ao Usuário - Replicada

Os segmentos foram definidos de acordo com a incidência e relação de documentos da amostra, onde se encontrou 11 distinções: eletroeletrônicos com 28% (n=63); seguido dos eletrodomésticos 23% (n=54); mobiliário 21% (n=49); brinquedo 5% (n=12); utensílios domésticos e vestuário com 3% (n=7); materiais de esporte e lazer 2% (n=5); automóveis 2% (n=5); bebês também com 2% (n=4); produtos de saúde e beleza 1% (n=2) e outros com 10% (n=23).

Sobre as nomenclaturas atribuídas detectou-se que 35% (n=79) dos documentos não possuem títulos; 19% (n=45) usam a palavra Manual combinada a outro termo; 11% (n=25) aplicam Instrução associado com outros termos, 19% (n=44) contém a expressão Manual de Instrução e 16% (n=38) não utilizam “Manual” ou “Instrução” em seu título. Nota-se que aproximadamente 1/5, dos 47 títulos diferentes, utiliza a expressão Manual de Instrução.

Em relação ao conteúdo, o apontamento de maior incidência foi UC 26% (n=57); seguido por MCU 20% (n=46); SM 19% (n=45); SU 15% (n=35); UM 10% (n=24); MC 7% (n=17) e SC 3% (n=6). Diante dos resultados nota-se um percentual expressivo para as conotações específicas 37% (SC/SM/SU), contudo os de dupla finalidade (UM/UC/MC) compõem a maioria com 43%.

Na inter-relação entre os segmentos e os conteúdos selecionou-se apenas os três mais expressivos da amostra (eletrodomésticos; eletroeletrônicos e móveis):

- Dentre os documentos do setor de eletrodomésticos a maioria 38% (n=24) dos conteúdos apresenta UC, seguido de MCU 33% (n=21);
- Os eletroeletrônicos também apresentam os mesmos tipos de conteúdos mais incidentes, UC com 37% (n=20) e MCU 24% (n=13);
- O setor de móveis se distingue por apontar apenas dois tipos de conteúdo, denotando especificidade, SM 74% (n=36) e MC 24% (n=12).

Das informações obtidas entre o conteúdo e o título constata-se que não há um padrão estabelecido entre o nome do documento e sua abordagem, devido à grande variação da nomenclatura atribuída. Contudo, alguns indícios são revelados:

- Os conteúdos UC apresentam a expressão Manual de Instrução como a mais utilizada 33% (n=19), os documentos sem especificação ficam em segundo lugar com 29% (n=16) dos apontamentos. Nota-se, neste caso, uma grande variedade de nomes atribuídos;
- Os conteúdos MCU apresentam em 33% (n=15) dos documentos o título Manual de Instrução, 13% (n=6) Manual do Proprietário e 9% (n=4) Manual do Consumidor, indicando maior emprego da palavra Manual para esse tipo de conteúdo, os demais subdivididos em títulos diferentes;
- Nos documentos de conteúdo específico SM, impressiona o volume sem especificação 49% (n=22); o mais utilizado é Montagem 13% (n=6); no restante ocorre grande variação de títulos.

No cruzamento entre título praticado e o segmento, observou-se que no caso dos eletrodomésticos, a maioria é denominada de Manual de Instrução 30% (n=17); entretanto 28% (n=15) não possuem denominação; 7% (n=4) possuem como título Instruções de Uso e outros 7% (n=4) Manual do Consumidor. Todas as outras nomenclaturas apresentam uma incidência de 4% (n=2) ou 2% (n=1) cada.

No segmento de eletroeletrônicos, a maioria dos títulos também é Manuais de Instrução 29% (n=19); seguido de Manual do usuário com 14% (n=9) e outros 14% (n=9) sem especificação; Manual de Operação tem incidência de 11% (n=7); Instruções de operação com 6% (n=4) e Guia do usuário com 5% (n=3). Os outros títulos equivalem a 3% (n=2) ou 2% (n=1) cada.

Para os móveis a situação é diferente: 58% (n=28) dos documentos não possuem título; 22% (n=11) utilizam Esquemas de Montagem, 8% (n=4) Instruções de Montagem, 4% (n=2) Manual do Produto, 4% Manual de Instalação, outros equivalem 2% (n=1).

Ao inter-relacionar os três grupos (segmento de mercado, título e conteúdo do documento) obteve-se o seguinte panorama:

- Os dois segmentos mais significativos da amostra, eletrodoméstico e eletroeletrônico, utilizam mais a expressão Manual de Instrução, e a abordagem do conteúdo que mais

consta é UC e MCU. Tais dados indicam comportamento semelhante nos dois segmentos, possivelmente devido à proximidade entre os produtos. Uma vez que os conteúdos mais frequentes são: UC seguido de MCU, conteúdos mais completos em função do tipo de produtos, sinaliza-se que esses segmentos sejam mais organizados na concepção dos documentos de suporte. Porém, não se nota um padrão entre conteúdos ou títulos nestes segmentos;

- No setor de móveis o conteúdo SM é expressivo; entretanto, a maioria dos documentos não apresenta título. É possível afirmar que os documentos de suporte neste segmento não são valorizados, tendo em vista o descaso com o enunciado, além de seu conteúdo mais freqüente abordar apenas um item.

Esta investigação constatou uma grande variedade de títulos (n=47), identificando documentos com padrões de finalidade. Notou-se que dentre os segmentos destacados há conteúdos mais relevantes, entretanto não há linearidade entre títulos e conteúdos na amostra. Tal diversidade revela, de modo geral ou nos segmentos de mercado, falta de unidade acerca dos títulos nos documentos de suporte ao produto.

Resultados da Análise Semântica dos Termos Selecionados - Replicada

Para compreender as nomenclaturas atribuídas aos documentos de suporte, fez-se necessário uma análise semântica, por meio das definições formais dos vocábulos selecionados no estudo pragmático.

Esta análise inicialmente selecionou todas as especificações apresentadas nos 47 títulos identificados na amostra. Os termos “Manual” e “Instrução” não compõem este estudo, tendo em vista que já foram analisados por Reginato (2006), todavia os que se apresentam em composição com estes foram inseridos.

Do total de títulos identificados, 19% (N=45) utilizam a palavra “Manual” arranjada com outros termos, onde se detectou 10 (dez) vocábulos diferentes: **Consumidor, Condutor, Cliente, Manutenção, Operação, Utilização, Proprietário, Usuário, Produto, Instalação.**

Para os 11% (n=25) que utilizam a palavra “Instrução” composta, identificou-se mais 3 (três) especificações distintas: **Lavagem, Manejo e Montagem** e 2 (duas) coincidentes **Operação e Uso.**

Para os 16% (n=38) que não apresentam “Manual” e “Instrução” em seus títulos constatou-se outras 11 (onze) denominações: **Catálogo, Guia, Dicas, Funcionamento, Cuidados, Esquema, Referência, Informação, Ligar, Vestir e Regras** e 5 (cinco) especificações coincidentes: **Utilização, Montagem, Usuário Consumidor e Instalação.**

Encontrou-se 24 (vinte quatro) termos diferentes independente da incidência. Como a intenção é identificar, conhecer o significado e discutir o emprego dos termos, os dados quantitativos não afetam a análise.

Dos 24 (vinte quatro) vocábulos encontrados, 5 (cinco) consideram o receptor na composição: **Usuário, Consumidor, Cliente, Condutor ou Proprietário.** Caracterizar o título do documento incluindo o receptor constitui-se num apelo para que este venha a utilizá-lo, pois estabelece maior intimidade. Erbolato (1981) confirma esta reflexão, propondo que o título pode se comunicar com o receptor, quando este é identificado.

O emprego da palavra **Usuário**, segundo Aurélio século XXI, (1999) assim como o Pequeno Dicionário... (1974) e o dicionário Globo, (1952.) destina-se a quem possui ou desfruta de alguma coisa pelo direito de uso. Houaiss (2001), no entanto, revela que usuário é aquele que, por direito de uso, serve-se de algo ou desfruta de sua utilidade, que tem o direito de uso e não de propriedade.

Para o vocábulo **Consumidor**, as três referências, Aurélio século XXI, (*op. cit.*) o Pequeno Dicionário... (*op. cit.*) e o dicionário O Globo, (*op. cit.*) apontam ser aquele que consome ou compra para gastar em uso próprio. Houaiss (*op. cit.*) acrescenta: que compra para gastar em uso próprio e de sua família. O verbete **Proprietário** é definido igualmente pelos quatro dicionários citados como aquele que tem a propriedade de alguma coisa, que é senhor de bens ou possuidor.

O tratamento **Cliente**, segundo Aurélio (*op. cit.*) é designado a quem que usa ou consome produtos ou serviços. No Pequeno Dicionário... (*op. cit.*) e no Dicionário O Globo (*op. cit.*), é o mesmo que freguês. Para o dicionário Houaiss (*op. cit.*), cliente é um comprador assíduo de casa comercial dependendo dessa. **Condutor**, nas quatro referências utilizadas, é aquele que conduz ou guia.

Ao conhecer cada um dos tratamentos, verifica-se que a palavra **Usuário** caracteriza apenas o uso do produto; **Proprietário** caracteriza apenas sua posse; **Cliente** assume uma relação de dependência vinculando-se por meio da subordinação; **Condutor** diz respeito apenas à atividade do leitor e **Consumidor** menciona posse e uso do produto.

Para se definir a apropriação dos vocábulos em relação ao tipo de leitor, remete-se as quatro situações descritas por Reginato (2006) sob o ponto de vista da distribuição dos documentos junto ao produto. Nota-se que os documentos podem possuir designações distintas, assim como diferenças entre os leitores, consumidor e o montador. Tanto o leitor 1 (consumidor) quanto o leitor 2 (montador) têm contato com o documento, porém em situações distintas. Diante das circunstâncias expostas, o emprego de **Consumidor** é mais adequado ao leitor 1, pois denota posse e uso do produto em sua definição. Para o leitor 2, a expressão **Usuário** é mais pertinente, devido à relação efêmera com o produto e o documento. Os outros verbetes **Proprietário**, **Cliente** e **Condutor** se apresentam menos adequados.

Entretanto, questiona-se a validade dos vocábulos relacionados ao leitor no título, pois sua principal função é expor a finalidade do documento e induzir ao conteúdo. Proporcionar identificação do leitor com o documento não significa necessariamente dispô-lo no título. Essa técnica pode ser aplicada ao longo do conteúdo, onde sua caracterização por meio de recursos verbais e pictóricos pode trazer melhor resultados.

Das outras especificações encontradas, 9 (nove) estão relacionadas a funções do documento ou ao produto: **Catálogo, Guia, Dicas, Funcionamento, Esquema, Referências, Informação, Regras e Produto**. As outras 10 (dez) prevêem ações a serem realizadas pelo leitor: **Manutenção, Instalação, Operação, Utilização, Lavagem, Manejo, Montagem, Ligar, Vestir e Cuidados**. Na análise desses 19 (dezenove) vocábulos selecionados, primeiramente caracterizou-se os tipos de conteúdo para verificar, por meio da definição formal, se estas palavras estão condizentes.

Os vocábulos **Montagem, Conservação e Utilização**, conforme Reginato (2006) caracterizam os tipos de conteúdos dos documentos de suporte: específicos (SM, SU e SC); mistos (MC, MU e UC) e completo (MCU). No entanto, foram constatadas ocorrências desses termos nos títulos. Esclarece-se que, nesta análise, o emprego desses vocábulos relaciona-se aos conteúdos específicos, pois verifica-se que alguns documentos têm títulos dissociados do que comportam.

O vocábulo **Montagem** ocorre mais acentuadamente no segmento de móveis, possui definição similar entre as referências pesquisadas: ato de reunir e preparar as peças de um maquinismo, dispositivo, ou qualquer objeto complexo, para que este funcione.

O termo **Conservação** não foi encontrado em nenhum dos títulos, porém achou-se, com significado idêntico ao do nome **Manutenção**. Para uniformizar esse estudo, o termo adotado é **Conservação**. As citações consultadas definem o verbete como ato de manter algo

no seu estado atual, conjuntos ou medidas de caráter operacional, técnico e científico, sobre cuidados ou preservação contra danos ao passar do tempo.

Utilização é a última especificação que denota o tipo de conteúdo, e apresenta a mesma definição nos quatro dicionários: uso, aplicação, serviço, emprego de qualquer coisa, aproveitar de uma coisa conforme seu destino.

Se o título deve resumir de forma clara e sucinta o conteúdo, fica evidente a importância do emprego desses vocábulos para a caracterização dos três tipos de documentos específicos. No entanto, ambos demandam um complemento para melhor caracterizar uma eventual peculiaridade.

Em um documento completo que contém mais de um conteúdo, é aconselhável que o título apresente conotação genérica para que uma função não se sobressaia das demais, tampouco peque por omissão em sua designação. Nos casos antagônicos, é providencial externar a ênfase do conteúdo.

Dos 16 (dezesesseis) últimos vocábulos, descartou-se 14 (catorze), tendo em vista que não apresentam, em sua definição formal, nenhum vínculo definitivo ou conveniente à nomenclatura de um documento de instrução. Lavagem, Vestir, Instalação, Manejo, Cuidados, Ligar e Funcionamento representam ações para manipulação do produto, assim solicitam combinação com outras palavras para melhor atender o objetivo proposto. Dicas, Esquemas, Referência, Regras, Catálogo e Informação representam características estruturais do conteúdo do documento, o que necessariamente não precisa ser exposto no título.

Dos dois termos restantes, a palavra **Guia**, de grande ocorrência nos diferentes segmentos, têm definições semelhantes nas referências consultadas: ato ou efeito de guiar, que serve como diretriz; publicação contendo instruções, ensinamentos e conselhos acerca de um assunto específico. O sinônimo de Guia é orientação, além disso, sua definição se compara a do verbete manual onde coexiste uma relação bem próxima para ambos. **Operação**, nas definições formais encontradas, significa: ato ou efeito de operar, segundo sua natureza produz certo efeito ou resultado. Este vocábulo indica uma relação entre as ações propostas pelos conteúdos e quem as realiza; como não distingue as atividades, caracteriza-se como uma aceção genérica, favorável aos documentos completos, entretanto não atribui caráter instrucional.

Ao término da análise, tem-se um conjunto de reflexões que permitem discorrer sobre a adequação do título ao documento.

Conclusão

Esse estudo desperta a atenção para a formulação das mensagens informacionais dispostas nos documentos de suporte ao usuário, e conclui que há necessidade de desenvolver estudos, especificamente, sobre as nomenclaturas vinculadas aos conteúdos. Contribui com orientações para que designers possam desempenhar melhor suas atividades.

Dentre os vários títulos praticados, constatou-se termos adequados que carecem de melhor articulação com o conteúdo. Porém, a grande incidência de documentos sem título é preocupante. Verificou-se que, para uma possível padronização, deve ser observado o segmento de mercado, devido à constituição, distribuição e comercialização particular de cada produto, onde prevalecem características específicas para interação com o leitor.

A análise mostrou que é necessário distinguir:

- Os documentos com conteúdos específicos por meio de termos compostos apontando exatamente seu objetivo e abordagem;

- Os documentos de conteúdo completo com designações únicas genéricas ou compostas que denotem o objetivo somado das várias abordagens que o constitui;
- Os documentos de conteúdos mistos com mesma indicação dos conteúdos específicos.

Contudo, é necessário ainda apresentar uma investigação etimológica para os termos selecionados na análise semântica, e mensurar os conteúdos de acordo com a ênfase da informação disposta, e seus desdobramentos.

Para caracterização dos títulos dos documentos de suporte os vocábulos mais relevantes são: Manual, Guia, Instrução, Montagem, Conservação e Utilização. Comparando os títulos praticados e o termo “Manual de Instrução”, com os vocábulos selecionados, explicita-se a relação próxima das definições de Manual e Guia. Entretanto, para Manual a definição limita o tipo de suporte agregado ao documento (papel) o que não ocorre com Guia, pois este não assume uma postura específica e abrange o emprego, além de ser uma das expressões mais utilizadas entre os títulos da amostra. Posto isso, é possível inferir que a palavra Manual é mais adequada aos documentos em papel e a palavra Guia, também para estes, porém se atribuída aos digitais proporciona diferenciação. Assim, esse estudo propõe a utilização dos termos Manual e Guia, de acordo com o meio adotado, combinado a outros termos: para os documentos específicos, “Manual ou Guia de Conservação”, “Manual ou Guia de Utilização” e “Manual ou Guia de Montagem”; para os documentos com pluralidade de conteúdo, “Manual ou Guia de Instruções”.

Referências

AZEVEDO, E. R. *A representação gráfica...* 137 p. Dissertação (Mestrado em Design) - UFPE, Recife, 2006.

BIFANO, A. C. S. *Concepção e avaliação de interface*, in: Anais do P&D Design, 5, Brasília, 2002.

BORBA, F. S. *Organização de dicionários*. São Paulo. Ed. UNESP, 2003.

ERBOLATO, Mário. *Jornalismo gráfico*. São Paulo: Loyola, 1981.

FERREIRA, A. B. H. *Novo Aurélio século XXI*, 3.ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

HOUAISS, A.; VILLAR, M. S.; FRANCO, F. M. M., *Houaiss*, 1 ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

FERNANDES, F.; LUFT, C. P.; GUIMARÃES, F. M., *Dicionário Brasileiro Globo*, 25 ed. São Paulo: Globo, 1952.

FERREIRA, A. B. H. *Pequeno Dicionário brasileiro de língua portuguesa*, 11.ed., Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1974.

LACOMBE, G. R. *Design de aparelhos eletrodomésticos...* Congresso Internacional Design da Informação, Recife, 2003.

MORAES, A. de, MELO, C. N. V. de, MACÁRIO, M. *Ergonomia e usabilidade*– manuais de instrução In: Anais do Congresso ERGODESIGN, 3, 2003.

REDIG, J. *Não há cidadania sem informação...* Infodesign – SBDI, 2004. disponível em: <http://www.infodesign.org.br> - acesso em 15 out 2005.

REGINATO, V. C.; RODRIGUES, L. P. S.; WALTER, Y.; FERRAZ, G.; MARAR, J. F. Manuais de instrução – um estudo sobre características, tipos e nomenclaturas, in: Anais do P&D Design, 7, Curitiba, 2006.

SPINILLO, C. G. Instruções visuais. Rio de Janeiro: Estudos em Design, V.9-N.3.P.31-50, 2002.