



Enap

Cadastro de informações sobre serviços no Portal Gov.br

Módulo

2

Cadastrando um serviço
público de atendimento



Fundação Escola Nacional de Administração Pública

Presidente

Diogo Godinho Ramos Costa

Diretor de Educação Continuada

Paulo Marques

Coordenador-Geral de Educação a Distância

Carlos Eduardo dos Santos

Conteudista/s

Marcos André Vieira Flores (Conteudista, 2021).

Valéria Maria Pinheiro (Conteudista, 2021).

Equipe responsável:

Erley Ramos Rocha (Coordenador Web, 2021).

Fabricia Kelly Alves Ramos da Silva (Implementadora Articulate 2021)

Gabriel Ribeiro de Araújo (Implementador Moodle, 2021).

João Cavalcante (Diretor de arte, 2021).

Maria Karoline Domingues (Revisora, 2021)

Maysa Barreto Ornelas (Coordenadora, 2021).

Vanessa Mubarak Albim (Diagramação, 2021)

Curso produzido em Brasília 2021.

Desenvolvimento do curso realizado no âmbito do acordo de Cooperação Técnica FUB / CDT / Laboratório Latitude e Enap.



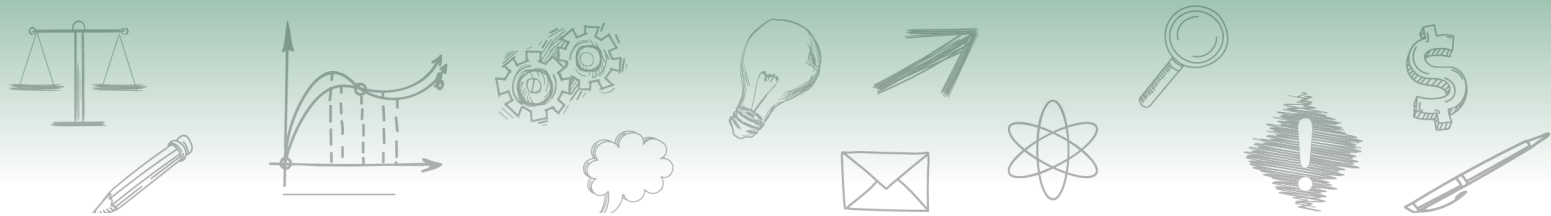
**Escola Nacional de
Administração Pública**

Enap, 2021

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Diretoria de Educação Continuada

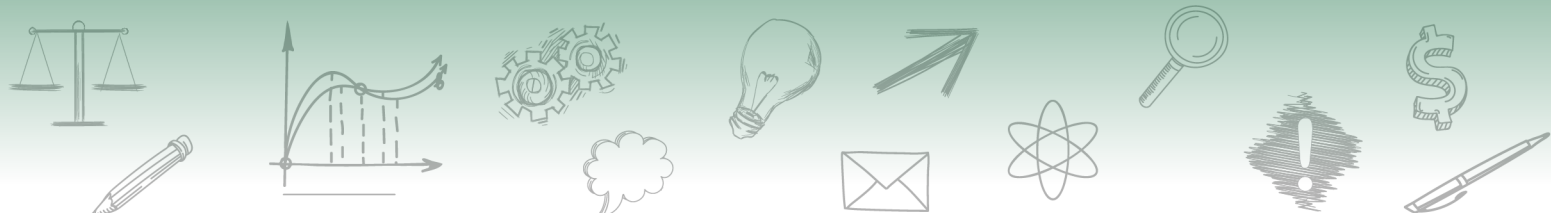
SAIS - Área 2-A - 70610-900 — Brasília, DF



Sumário

Unidade 1- Como cadastrar um serviço público de atendimento.....	5
1.1 Visão geral do questionário de serviços	5
1.2 Aba Dados Básicos.....	6
1.3 Aba Solicitante.....	14
1.4 Aba Etapas do Serviço	15
1.5 Aba Outras Informações.....	21
1.6 Aba Legislações	28
Unidade 2 - Como simplificar a linguagem para o usuário	29
2.1 Linguagem simples	29
2.2 Dicas de escrita.....	30
2.3 Revisão, teste e atualização.....	38
Referências.....	41





Módulo 2 Cadastrando um serviço público de atendimento

Unidade 1- Como cadastrar um serviço público de atendimento

Cadastrar informações sobre serviços no Portal gov.br.

Antes de começar, pare e reflita: o que significa a ação de cadastrar um serviço em um ambiente digital. Para facilitar a prestação de serviços na Administração Pública, foi criado, em abril de 2019, o **Portal gov.br**, (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/ferramentas/porta-gov.br>) que reúne a informação de todos os serviços públicos de atendimento prestados pela Administração Pública Federal. Cada serviço precisa ser cadastrado e constantemente atualizado pela equipe responsável.



Nesta unidade você aprenderá como cadastrar as etapas de um serviço público de atendimento no Portal gov.br e quais informações devem ser fornecidas em cada campo.

Para começar, você vai conhecer os aspectos gerais do questionário de serviços do Portal e, em seguida, suas abas. Vamos lá?

1.1 Visão geral do questionário de serviços

O questionário de serviços é composto por cinco abas. Veja o que você pode fazer em cada uma delas:

- **Dados básicos**
Descrever, de forma geral, o serviço e informar os seus dados de identificação e classificação.
- **Solicitante**
Explicar quem é o seu público-alvo e quais pré-requisitos cada um dos grupos precisa atender para obter o serviço.



- **Etapas do serviço**
Descrever o passo a passo do usuário no serviço. Quais são as ações, e em que ordem, ele precisa tomar para obter o serviço.
- **Outras informações**
Informar dados complementares do serviço, como informações de contato, informações secundárias de classificação e padrões de atendimento.
- **Legislações**
Listar e inserir os links para as legislações mais pertinentes ao serviço.

Cada uma dessas abas é composta por um conjunto de campos para que seja inserida cada parte da informação. Entre esses campos, alguns são obrigatórios (o que significa que você não consegue pedir a publicação do serviço sem que eles estejam preenchidos) e alguns são opcionais.

A Secretaria de Governo Digital (SGD) recomenda que você preencha todos os campos que se aplicarem ao seu serviço, de forma a garantir uma boa experiência para o seu usuário. Entretanto, apenas o preenchimento dos campos obrigatórios já é suficiente para pedir a publicação do serviço.

Das cinco abas, as quatro primeiras contêm um ou mais campos de preenchimento obrigatório. Apenas a aba **Legislações** é completamente opcional.

1.2 Aba Dados Básicos

Nesta aba, você encontra os seguintes campos: Nome do serviço, Título Destaque, Sigla, Nomes populares, Descrição, Breve descrição, Órgão responsável, Categoria, Solicitação digital de serviço e Validade do documento, conforme a sequência de imagens a seguir:

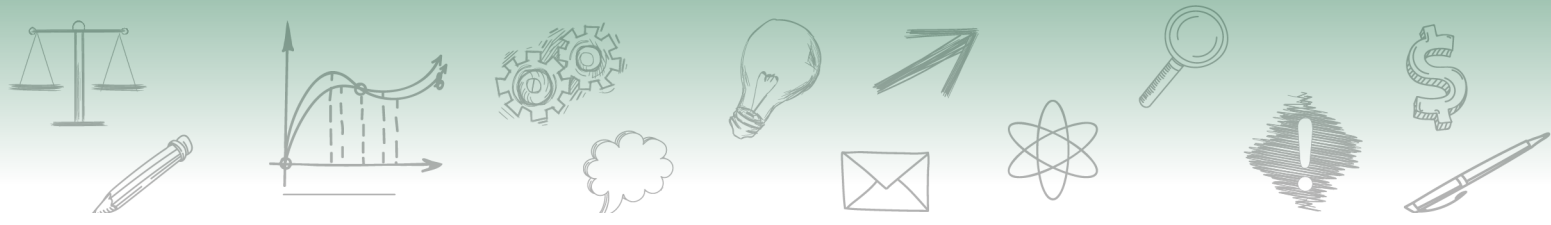
Dados Básicos ■ Solicitante ■ Etapas do Serviço ■ Outras Informações ■ Legislações

Nome ■
Este é o nome que aparecerá na visualização do Serviço. Deve ser claro para o solicitante.

Título Destaque
Este Título será utilizado APENAS nas áreas de card dos serviços.

Sigla
Se o nome deste serviço possuir uma sigla, inclua-a neste campo. Exemplo: CNH.

Nomes populares
Adicione até 3 nomes populares pelo qual o serviço é conhecido. Informe cada nome no campo abaixo e use o ENTER ou o botão para adicionar; se o nome já estiver sendo utilizado, por favor, informe outro. Máximo de 120 caracteres cada um.



Descrição

Faça uma descrição sintética do serviço, contendo o resultado que será entregue ao solicitante.

Formato do Texto

Estilo...

HTML

Breve descrição

Esta descrição será utilizada APENAS nas áreas de card dos serviços.

Órgão responsável

Selecione o órgão responsável por este serviço e que responde pela ouvidoria.

Categoria

Escolha uma categoria relacionada a este serviço.

Solicitação digital do serviço

Utilizar o prefixo http:// antes da URL informada.

Validade do documento

Descreva qual a validade do documento/declaração/certidão obtida através deste serviço

Informações adicionais ao tempo de validade

Formato do Texto

Estilo...

HTML

Veja, agora, como você deve preencher cada um desses campos, entendendo para que serve, seu status, como preenchê-lo e, por fim, alguns exemplos de preenchimento.



Passo 1

Nome

Nome ■

Este é o nome que aparecerá na visualização do Serviço. Deve ser claro para o solicitante.

Para que serve: Identificar o serviço para o usuário

Status: obrigatório

Como preencher: Deve iniciar com verbo no infinitivo e representar a ação que o usuário deseja realizar com o serviço.

Exemplos:

"Obter Carteira de Identidade"

"Obter autorização para ampliar área construída de terreno"

Passo 2

Título Destaque

Título Destaque

Este Título será utilizado APENAS nas áreas de card dos serviços.

Para que serve: Mostrar nome que aparecerá nos cartões de destaque de serviços na página inicial ou na página do órgão, caso o serviço seja assim definido.

Status: Opcional para a publicação do serviço, mas obrigatório para o serviço constar de cartões de destaque.

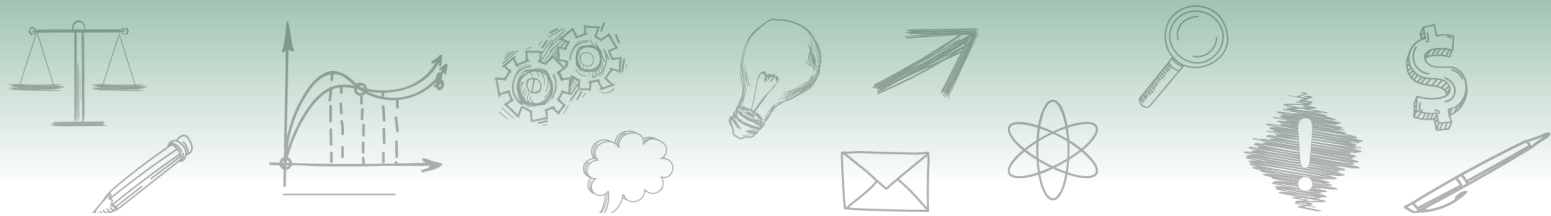
Como preencher: Por razões de layout, recomenda-se um nome curto, com no máximo 150 caracteres (embora não exista limitação de caracteres no campo).

Não havendo a possibilidade de adequação do nome, recomenda-se repetir o preenchido no campo anterior.

Exemplos:

"Tirar o habite-se"

"Renovar a CNH"



Passo 3

Sigla

Sigla

Se o nome deste serviço possuir uma sigla, inclua-a neste campo. Exemplo: CNH.

Para que serve: Informar uma sigla oficial ou não oficial do serviço, mas que é amplamente a ele associada pelos usuários.

Status: Opcional

Como preencher: Somente a sigla principal, preferencialmente uma palavra.

Exemplos:

"CPF"

"PIS/Pasep"

"DNI"

Passo 4

Nomes populares

Nomes populares

Adicione até 3 nomes populares pelo qual o serviço é conhecido. Informe cada nome no campo abaixo e use o ENTER ou o botão para adicionar; se o nome já estiver sendo utilizado, por favor, informe outro. Máximo de 120 caracteres cada um.

Adicionar

Para que serve: Mostrar nomes pelos quais o usuário conhece o serviço, ainda que não sejam oficiais.

Status: Opcional

Como preencher: Um nome popular por linha do campo.

Exemplos:

"Tiro de Guerra"

"Zé Gotinha"



Passo 5

Descrição

Descrição

Faça uma descrição sintética do serviço, contendo o resultado que será entregue ao solicitante.

Formato do Texto

Para que serve: Descrever, de forma sintética, do que se trata o serviço, para quê e quando o usuário precisa dele e o que obterá se for aprovado.

Status: Obrigatório

Como preencher: Limite de 3.000 caracteres (incluindo codificação html). Não deve conter informações que são destinadas a outros campos, como documentação e descrição das etapas e canais.

IMPORTANTE !

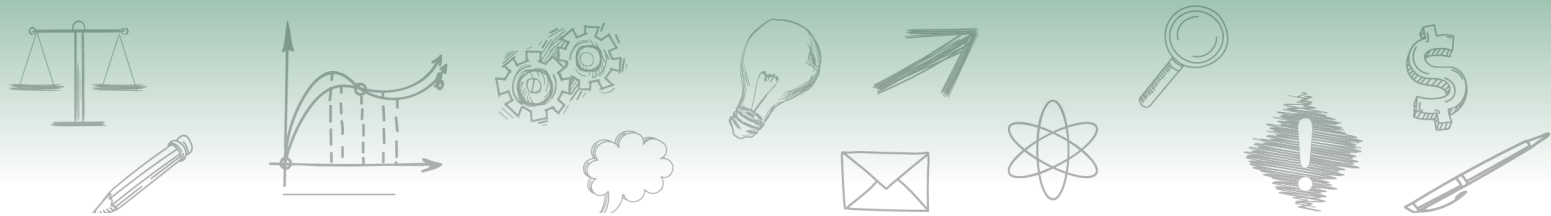
No Portal gov.br, o status dessa descrição é obrigatório.

De forma sintética, para descrever um serviço no Portal gov.br você deverá apresentar do que se trata o serviço, para quê e quando o usuário precisa dele e o que obterá se for aprovado.

É importante que o texto seja claro e direto. Evite incluir nesse campo informações que já tenha seu campo próprio no questionário. Utilize esse campo para passar a mensagem: “este serviço se trata disso” e assim permita que o usuário saiba, de forma rápida, se é aquele serviço que ele procura.

Exemplos:

"Por meio deste serviço o usuário poderá obter sua carteira de identidade, que é o documento oficial de identificação do cidadão brasileiro"



Passo 6

Breve descrição

Breve descrição

Esta descrição será utilizada APENAS nas áreas de card dos serviços.

Para que serve: Apresentar uma breve linha da descrição do serviço, que aparecerá quando o usuário do Portal passar o mouse por cima do cartão de destaque

Status: Opcional para a publicação do serviço, mas obrigatório para o serviço constar de cartões de destaque.

Como preencher: Limite de 120 caracteres

Exemplos:

"Documento de identificação do cidadão brasileiro"

Passo 7

Órgão responsável

Órgão responsável

Selecione o órgão responsável por este serviço e que responde pela ouvidoria.

procurar...

Para que serve: Indicar o órgão "dono" do serviço, aquele que tem o poder/responsabilidade de ditar as regras de prestação do serviço (quais documentos pedir, quem pode receber etc.)

Status: Obrigatório

Como preencher: Escolha em lista pré-definida, apenas órgãos e entidades assim definidos no Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal (Siorg). Somente um órgão pode ser escolhido.

Exemplos:

"Ministério da Economia"

"Controladoria-Geral da União"



Passo 8

Categoria

Categoria ▾

Escolha uma categoria relacionada a este serviço.

procurar...

Para que serve: Classificar o serviço de acordo com a Taxonomia do Portal Único. Área de atuação onde o serviço mais aproximadamente se identifica.

Status: Obrigatório

Como preencher: Escolha em lista pré-definida, em três níveis de classificação. Somente um "caminho" (1º, 2º e 3º nível) pode ser escolhido.

Exemplos:

"Agricultura e Pecuária > Apoio e Promoção > Assistência Técnica e Financiamentos"

"Forças Armadas e Defesa Civil > Produtos e Atividades Controladas > Armamentos e Explosivos"

Passo 9

Solicitação digital do serviço

Solicitação digital do serviço

Utilizar o prefixo http:// antes da URL informada.

Para que serve: Informar link utilizado quando o usuário clica no botão "solicitar" do serviço. Quando o campo é deixado vazio, o botão "solicitar" não aparece na página.

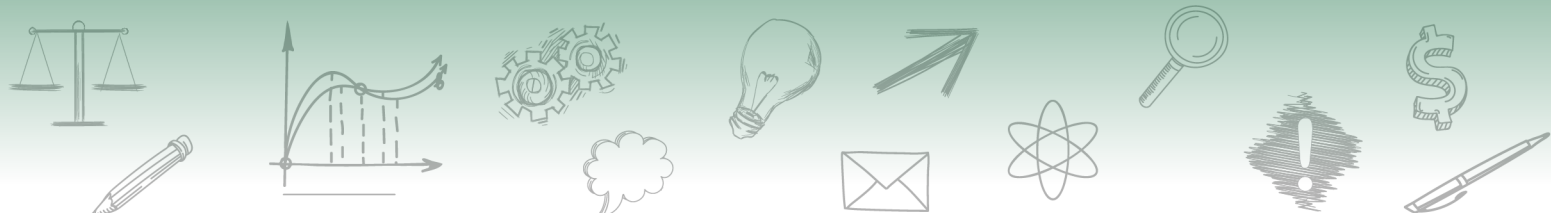
Status: Opcional

Como preencher: Só deve ser utilizado para serviços totalmente digitais ou que tenham, pelo menos, a primeira etapa digital. O link deve levar diretamente para a execução da primeira etapa do serviço, sem exigir qualquer clique a mais do usuário para atingir tal situação.

Exemplos:

<https://solicitacao.servicos.gov.br/processos/iniciar?codServico=2622>

<http://www.patrimoniode todos.gov.br/#/conteudo/1>



Passo 10

Validade do documento

Validade do documento

Descreva qual a validade do documento/declaração/certidão obtida através deste serviço

Vazio

Para que serve: Indicar se existe um prazo de validade e qual é ele, se o resultado do serviço for uma autorização ou documento, por exemplo.

Status: Opcional

Como preencher: Escolha de campo suspenso entre "sem validade" ou "válido por". Se escolher "válido por", aparecerá o campo valor, que pode ser preenchido apenas com um número acima de 0, e o campo unidade de medida, onde deve ser escolhida uma das opções apresentadas.

Exemplos:

"Válido por 5 anos"

"Sem validade"

Passo 11

Informações adicionais ao tempo de validade

Informações adicionais ao tempo de validade

Para que serve: Explicar sobre exceções ou variações no tempo de validade.

Status: Opcional

Como preencher: Limite de 500 caracteres.

Exemplos:

"Após a terceira renovação o documento não terá mais data de validade."

"Para autorização do tipo 1, a validade é de 5 anos, do tipo 2 é de 3 anos e do tipo 3,1 ano".

DESTAQUE

Em síntese: a aba Dados básicos é composta de onze campos para cada serviço a ser cadastrado: Nome, Título Destaque, Sigla, Nomes populares, Descrição, Breve descrição, Órgão responsável, Categoria, Solicitação digital do serviço, Validade do documento e Informações adicionais ao tempo de validade. Esperamos que você tenha compreendido bem como preencher cada campo.

Você aprenderá, a seguir, como preencher a aba **Solicitante**.



1.3 Aba Solicitante

A aba Solicitante é a segunda aba do questionário de serviços. Nessa aba há dois campos: **Tipo de solicitante** e **Requisitos Necessários**. Esses campos podem ser duplicados quantas vezes for necessário e servem para que você apresente os diferentes grupos que podem utilizar o serviço, se houver alguma divisão (como por exemplo, famílias de baixa renda, povos indígenas e descendentes de quilombolas).

Se não houver diferenças de pré-requisitos, documentação ou caminho no serviço para um grupo, não o separe, prefira sempre a definição mais ampla, que abarque usuários com os mesmos pré-requisitos (assim, se todo cidadão brasileiro puder requisitar um serviço, não há necessidade de outros grupos, apenas cidadãos brasileiros).

Veja, a seguir, como preencher cada um desses campos, entendendo sua função, seu status, como preencher e, por fim, alguns exemplos de preenchimento.

Passo 1

Tipo de solicitante

1 ■

Tipo do solicitante ■

Descreva quem são os cidadãos que podem usar este serviço.

Para que serve: Indicar o grupo ou os grupos de usuários que têm direito ao serviço.

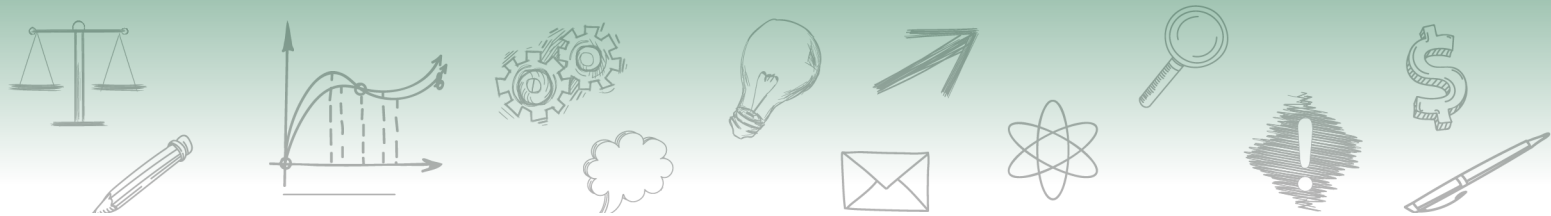
Status: Obrigatório pelo menos um campo do tipo preenchido.

Como preencher: O campo pode ser duplicado, em conjunto com o posterior. Caso haja mais que um grupo de usuários, com requisitos diferentes, eles devem ser indicados cada grupo em um campo. Limite de 500 caracteres por campo.

Exemplos:

"Cidadãos maiores de 18 anos"

"Famílias de Baixa Renda"



Passo 2

Requisitos necessários

Requisitos necessários

Liste o que é necessário para o solicitante ser elegível. Ex: Matriculado no Ensino Médio.

Para que serve: Indicar quais são os requisitos necessários para que os membros do referido grupo possam obter o serviço.

Status: Opcional

Como preencher: O campo pode ser duplicado, em conjunto com o anterior. Caso haja mais que um grupo de usuários, com requisitos diferentes, eles devem ser descritos cada grupo em um campo.

Exemplos:

"Ser cidadão brasileiro nato ou naturalizado"

"Possuir renda familiar inferior a um salário mínimo".

Em síntese: esta aba possui apenas dois campos, que são: **Tipo de solicitante e Requisitos Necessários.**

1.4 Aba Etapas do Serviço

Na aba **Etapas do serviço** você vai detalhar para o seu usuário cada passo que ele irá dar no "caminho" para obter o serviço. É aqui que você irá dizer quais ações ele precisará realizar e por quais testes, se existirem, ele precisará passar. Aqui você dirá também quais documentos, se algum, ele precisa apresentar e quando, quais taxas, se houver, ele precisa pagar e em que fase do serviço e quais os canais que são disponibilizados para que ele faça tudo isso.

Dados Básicos ■ Solicitante ■ **Etapas do Serviço** ■ Outras Informações ■ Legislações

É importante lembrar que, para o usuário que irá verificar o serviço, essa aba e a aba **Solicitante** são as mais importantes. Na aba **Solicitante** ele descobrirá se tem direito a requisitar o serviço, enquanto nessa ele saberá tudo o que precisa fazer para obtê-lo.

Veja, agora, como você deve preencher cada um desses campos, entendendo sua função, seu status, como preencher e, por fim, alguns exemplos de preenchimento.



Passo 1

Título da etapa

1 ■

Título da etapa ■

Escreva um título que indica de forma simples o objetivo dessa etapa.

Para que serve: Identificar a etapa para o usuário

Status: Obrigatório para todas as etapas criadas

Como preencher: Deve iniciar com verbo no infinitivo e representar a ação que o usuário deverá realizar naquela etapa. O campo é duplicado todas as vezes que uma nova etapa é criada.

Exemplos:

"Protocolar documentos"

"Cadastrar-se"

"Realizar pedido"

Passo 2

Descrição da etapa

Descrição da etapa

Descreva quais atividades contemplam esta etapa do serviço.

Formato do Texto

Estilo...

HTML

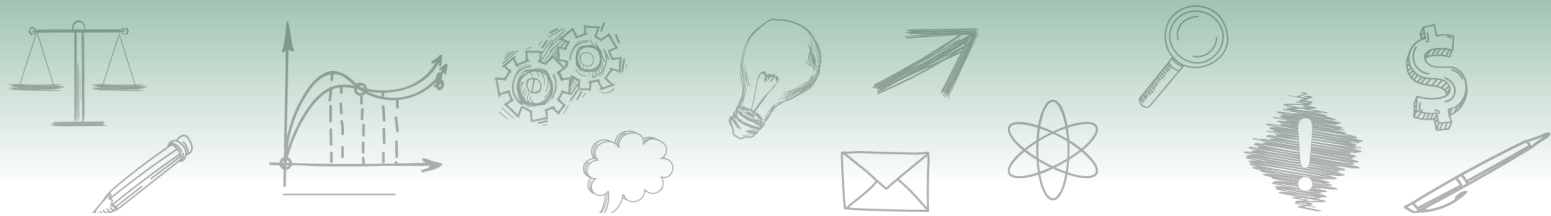
Para que serve: Explicar para o usuário do que se trata aquela etapa

Status: Opcional

Como preencher: Limite de 500 caracteres. Não deve conter as informações destinadas a outros campos específicos (como documentação, canais etc.). Campo duplicado todas as vezes que uma etapa é criada.

Exemplos:

"O usuário deve acessar o endereço, preencher o questionário de requisição e fazer upload da documentação apontada."



Passo 3

Tempo de duração da etapa

Tempo de duração da etapa ■

Não estimado ainda ▼

Para que serve: Informar quanto tempo o usuário deverá esperar do início desta etapa até sua conclusão e início da próxima.

Status: Obrigatório para todas as etapas criadas.

Como preencher: Lista suspensa com cinco opções de escolha. As opções "não estimado ainda" e "Atendimento imediato" não exigem preenchimento de mais campos, as outras 3 opções requerem o preenchimento da quantidade (somente números maiores que zero) e escolha da unidade

Exemplos:

"Entre 15 e 30 dias"

"Em média 30 minutos"

"Até 2 meses"

Passo 4

Documentação necessária

Documentação necessária

Descreva documentos, certidões ou declarações necessárias para esta etapa.

Adicionar

Para que serve: Listar a documentação que o usuário precisará apresentar (ou prestar informações sobre) naquela etapa.

Status: Opcional

Como preencher: O campo precisa ser adicionado. Preferencialmente uma documentação por campo. Podem ser acrescentados tantos campos quanto necessário em cada etapa. Limite de 500 caracteres por campo.

Exemplos:

"CPF"

"Documento de identificação oficial com foto"

"Histórico escolar"



Passo 5

Casos específicos de documentação

Casos específicos de documentação

Casos específicos onde as regras gerais não se aplicam.

Adicionar

Para que serve: Listar a documentação necessária apenas para alguns grupos ou usuários específicos, ou em alguma situação específica.

Status: Opcional

Como preencher: O campo precisa ser adicionado. Ao adicionar, surgirão duas áreas, uma para especificar o nome do caso (a que grupo ou situação a documentação se aplica) e o segundo para informar a documentação. Este segundo campo funciona com todas as regras e limitações.

Exemplos:

"Cidadãos com menos de 18 anos"

"Certidão de Nascimento"

Passo 6

Custos

Custos

Informe a estimativa mais fiel possível com relação aos custos ou taxas sobre esta etapa.

Adicionar

Para que serve: Informar as taxas que o usuário precisará pagar naquela etapa para obter o serviço.

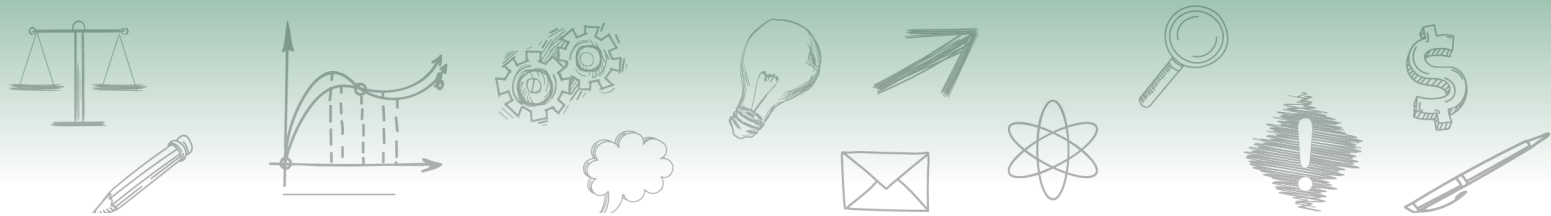
Status: Opcional

Como preencher: O campo precisa ser adicionado. Feito isso, surgirão três áreas de preenchimento: a primeira se destina a informar o nome da taxa a ser paga. A segunda para informar se o valor tem um valor fixo/tabelado ou se ele varia de acordo com outros fatores.

Exemplos:

"Campo 1: Taxa de Emissão de Documento; Campo 2: Fixo; Campo 3: 3,75; Campo 4: R\$ > Aparecerá no Portal: Taxa de Emissão de Documento – R\$ 3,75"

"Campo 1: Contrapartida; Campo 2: Variável; Campo 3: 10% do valor do contrato > Aparecerá no Portal: Contrapartida – 10% do valor do contrato"



Passo 7

Casos específicos de custos

Casos específicos de custo

Casos específicos onde as regras gerais não se aplicam.

Adicionar

Para que serve: Informar as taxas que precisarão ser pagas, ou deixarão de ser pagas, por algum grupo ou em algumas situações específicas

Status: Opcional.

Como preencher: O campo precisa ser adicionado. Feito isso, surgirá o campo nome do caso (a que grupo ou situação o custo informado se aplica) e abaixo, o campo Custo, que tem as mesmas regras e limitações do campo Custo normal.

É possível acrescentar quantos campos forem necessários.

Exemplos:

"Pessoas com Baixa Renda Taxa de Inscrição – Isenta"

"Estudantes com diplomas obtidos em universidades estrangeiras Taxa de Tradução – R\$ 10,00"

Passo 8

Canais de prestação

1

Tipo de canal

Aplicativo móvel

Descrição

Formato do Texto text/html

Estilo...

HTML

Para que serve: Informar ao usuário quais são as opções de canais que ele possui para executar aquela etapa do serviço.

Status: Obrigatório pelo menos um para cada etapa criada.

Como preencher: O campo vai variar um pouco de acordo com a opção escolhida no tipo de canal, que é uma lista suspensa com um campo limitado.

Nas linhas logo abaixo você pode especificar cada opção de subcampos que podem aparecer.

Exemplos:

"Tipo de Canal: web – Descrição: www.exemplo.gov.br"

"Tipo de canal: presencial – Descrição: Em uma agência do órgão (com o link para a página de endereços das agências)"



Passo 9

Procedimentos para sistema indisponível

Procedimentos para sistema indisponível

Liste os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Para que serve: Informar ao usuário como ele deve proceder caso o canal digital esteja indisponível no momento de solicitação do serviço.

Status: Opcional.

Como preencher: Deve conter somente a informação de como proceder para executar a etapa caso o sistema digital esteja indisponível.

Exemplos:

"O usuário deverá ligar na central 123"

"O usuário deverá utilizar algum dos outros canais apontados"

Passo 10

Tempo máximo de espera para atendimento

Para que serve: Informar ao usuário qual é o tempo máximo que ele vai precisar esperar na fila para atendimento.

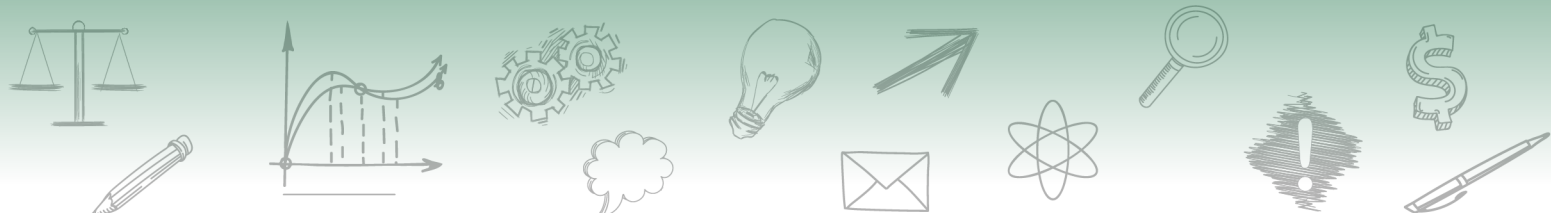
Status: Obrigatório quando os canais informados forem do tipo presencial ou telefônico.

Como preencher: Campo aparece quando é escolhido o tipo de canal presencial ou telefone. No primeiro subcampo deve ser colocado somente números acima de zero, e no campo seguinte deve ser escolhida a unidade de medida de tempo.

Exemplos:

"15 minutos"

"1 hora"



Passo 11

Casos específicos de canal de prestação

Casos específicos de canal de prestação

Casos específicos onde as regras gerais não se aplicam.

Adicionar

Para que serve: Informar ao usuário os canais específicos para determinado grupo de usuários ou situação específica que necessitem de canal próprio.

Status: Opcional

Como preencher: O campo precisa ser adicionado. Ao adicionar, surgirá uma área para especificar o nome do caso (a que grupo ou situação aqueles canais se aplicam) e os campos de especificação de canal. Estes funcionam com todas as regras e limitações do campo normal.

Exemplo:

"Usuários que não falam português - Tipo: e-mail Endereço: foreigner@example.gov.br"

1.5 Aba Outras Informações

Nesta aba estão os campos: Tratamento dispensado, Contato, Tempo estimado, Informações adicionais sobre o tempo estimado, Infraestrutura dos locais de atendimento, Tratamento prioritário, Público-alvo, Palavras-chave, Serviços relacionados, Novo, Destaque e Automatizado.

Como nas abas anteriores, você aprenderá, a partir de agora, como preencher cada um desses campos, entendendo sua função, seu status, como preencher e, por fim, alguns exemplos de preenchimento.



Passo 1

Tratamento dispensado

Tratamento dispensado ■

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento.

Formato do Texto text/html

Estilo

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;

Para que serve: Explicitar os padrões de atendimento mínimo a que o órgão se compromete com o usuário.

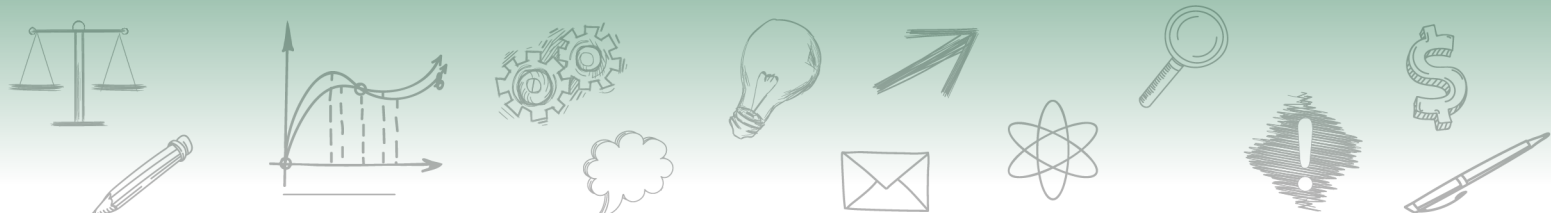
Status: Obrigatório

Como preencher: O campo já vem preenchido com texto padrão contendo as obrigações legais do órgão.

Exemplos:

“O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética”



Passo 2

Contato

Contato ■

Caso o serviço possua um contato direto, indique-o para que o cidadão tire dúvidas.

Formato do Texto

Para que serve: Listar os meios de contato que o usuário do serviço tem a sua disposição caso ainda tenha dúvidas ou precise resolver algum problema relacionado ao serviço. O campo Contato encontra-se na aba Outras informações, na área de edição do serviço no Portal gov.br.

Status: Obrigatório

Como preencher: Os contatos listados devem estar todos ativos e responsivos, preferencialmente, listados diretamente no campo, em vez de encaminhar o usuário para uma segunda página.

Exemplos:

"Ligue para 9999-9999"

"Mande-nos sua dúvida aqui (com link para mural de recados ou equivalente)"

Passo 3

Tempo estimado

Tempo estimado ■

Sinalize quanto tempo, em média, o solicitante levará para obter este serviço.

Para que serve: Informar quanto tempo o usuário deverá esperar, da etapa inicial até o final do serviço.

Status: Obrigatório

Como preencher: Lista suspensa com cinco opções de escolha. As opções “não estimado ainda” e “Atendimento imediato” não exigem preenchimento de mais campos, as outras 3 opções requerem o preenchimento da quantidade (somente números maiores que zero) e escolha da unidade de tempo.

Exemplos:

“Entre 5 e 10 dias úteis”

“Em média 3 meses”

“Até 2 anos”



Passo 4

Informações adicionais sobre o tempo estimado

Informações adicionais sobre o tempo estimado

Exceções ou informações adicionais sobre o tempo estimado.

Formato do Texto text/html

Para que serve: Explicar sobre exceções ou variações no tempo de duração do serviço informado.

Status: Opcional

Como preencher: Apenas situações que façam com que o serviço possa durar mais do que o tempo informado.

Exemplos:

“Nos meses de dezembro e janeiro este prazo pode se estender por mais 10 dias”.

“Nas localidades X, Y e Z este tempo pode sofrer variações devido às condições climáticas”.

Passo 5

Infraestrutura dos locais de atendimento

Infraestrutura dos locais de atendimento

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

Formato do Texto text/html

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

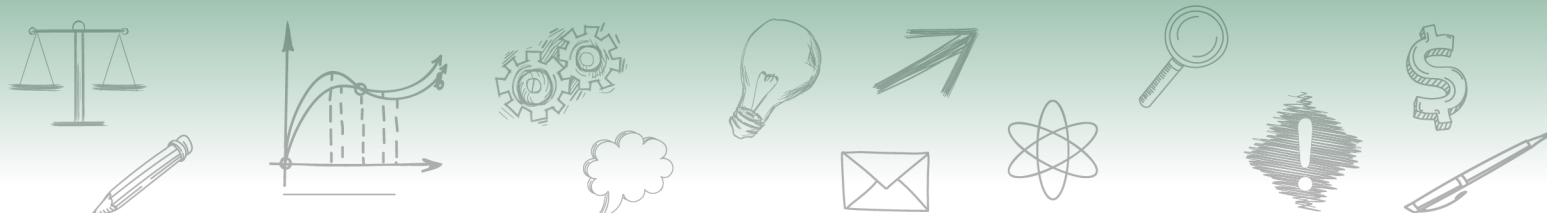
Para que serve: Explicitar os padrões de Infraestrutura mínima a que o órgão se compromete nos locais de atendimento físico do usuário.

Status: Obrigatório.

Como preencher: O campo já vem preenchido com texto padrão contendo as obrigações legais do órgão.

Exemplos:

“O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela Lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento”



Passo 6

Tratamento prioritário

Tratamento prioritário ■

Informações sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Formato do Texto text/html

Estilo: **B** *I* U ~~A~~ A A A A A A A A A A A A A A A A

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Para que serve: Explicitar as regras de tratamento prioritário em filas e atendimento a que se submete o órgão.

Status: Obrigatório.

Como preencher: O campo já vem preenchido com texto padrão contendo as obrigações legais do Órgão.

Exemplos:

"Têm direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000."

Passo 7

Público-alvo

Público alvo ■

Escolha um ou mais segmentos da sociedade que acessam este serviço.

- Cidadãos
- Empresas
- Órgãos e entidades públicas
- Demais segmentos (ONGs, organizações sociais, etc)

Para que serve: Especificar a que segmentos da sociedade o serviço se destina.

Ao contrário dos campos da aba Solicitante, essa marcação se destina somente para a classificação dentro do Portal e para os mecanismos de navegação e busca.

Status: Obrigatório.

Como preencher: Marcação de múltipla escolha, com quatro opções: cidadãos, empresas, órgãos e entidades públicas e demais segmentos. No mínimo uma opção deve ser marcada.

Exemplos:

"Podem requerer o serviço pessoas físicas com mais de 18 anos, cooperativas e prefeituras: devem ser marcadas então as opções: "cidadãos", "órgãos e entidades públicas", e "demais segmentos".



Passo 8

Palavras-chave

Palavras-chave ■

Insira no mínimo três palavras-chave, uma por linha.

Para que serve: Listar palavras pelas quais o usuário pode procurar pelo serviço no Portal e que não foram listados nos campos “nome”, “sigla” e “nomes populares” (atualmente este campo está com preenchimento restrito aos publicadores).

Status: Obrigatório.

Como preencher: Uma palavra ou expressão chave por linha.

Exemplos:

“identificação”

“carta de motorista”

“encostar pelo INSS”

Passo 9

Serviços relacionados

Serviços relacionados

Inserir outros serviços que estão relacionados ao serviço cadastrado. Digite parte do título para buscar o Serviço.

procurar...

Para que serve: Indicar os serviços que têm relação direta com o serviço atual e pelos quais o usuário pode também estar procurando.

Status: Opcional.

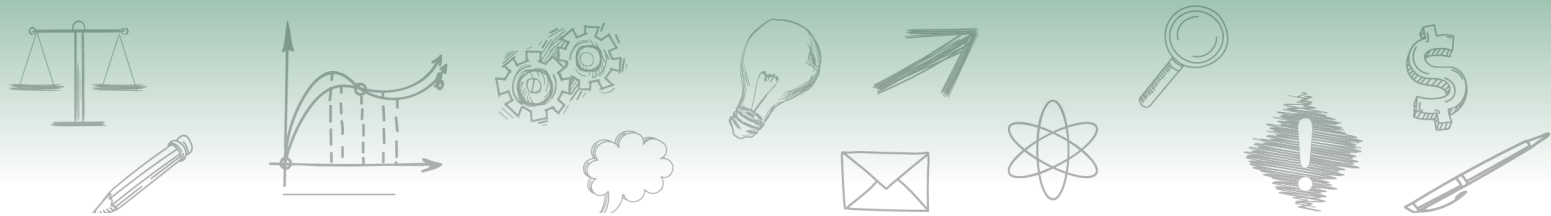
Como preencher: Escolha de lista suspensa composta de todos os serviços atualmente publicados no Portal gov.br. Podem ser incluídos quantos serviços forem desejados.

Exemplos:

Para “viajar para outro país com seu cão ou gato”:

“Obter o certificado internacional de vacinação e profilaxia”

“Obter passaporte comum para brasileiro.”



Passo 10

Novo

Novo

Defina a ordem de apresentação dos serviços destaque na página inicial do site.

Para que serve: Indicar com a tag “novo” o serviço quando ele aparecer em um card destaque.

Status: Opcional.

Como preencher: Marcação simples.

Passo 11

Destaque

Destaque

Indica se o serviço será apresentado como Destaque na Visualização do Órgão.

Para que serve: Fazer com que o serviço apareça entre os cartões de destaque na página do órgão.

Status: Opcional.

Como preencher: Marcação simples.

Passo 12

Automatizado

Automatizado

Indica que o serviço está automatizado em algum sistema.

Para que serve: Indicar que o serviço é totalmente automatizado, ou seja, que o usuário não precisará se deslocar em nenhum momento para obter o serviço.

Status: Opcional.

Como preencher: Marcação simples.

DESTAQUE

Em resumo: neste tópico você aprendeu sobre a aba Outras informações e seus campos: Tratamento Dispensado, Contato, Tempo Estimado, Informações adicionais sobre o tempo estimado, Infraestrutura dos locais de atendimento, Tratamento prioritário, Público-alvo, Palavras-chave, Serviços relacionados, Novo, Destaque e Automatizado.



1.6 Aba Legislações

A aba Legislações possui apenas um campo: Adicionar, conforme você pode visualizar na imagem a seguir.

Adicionar Serviço

Dados Básicos ■ Solicitante ■ Etapas do Serviço ■ Outras Informações ■ Legislações

Legislações relacionadas

Adicionar

Salvar Cancelar

Para que serve: Inserir as principais leis e regulamentos que regem o serviço. Caso necessário, é possível duplicar quantas vezes forem necessárias.

Status: Opcional

Como preencher: Nome da lei contendo o link para mesma. O campo deve ser adicionado e, preferencialmente, deve ser incluída uma legislação por campo. É possível incluir quantos campos forem necessários.

Veja o exemplo a seguir:

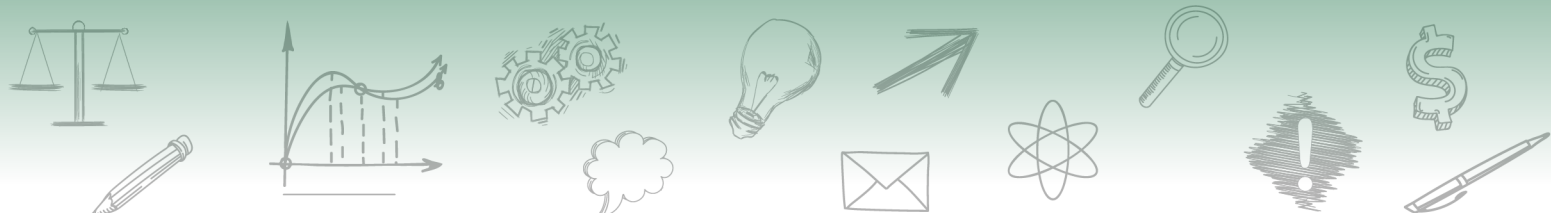
"Lei nº 8.112 de 1990" (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm)

DESTAQUE

E assim terminamos a exploração do questionário de serviços. O mais importante que você precisa manter em mente ao preenche-lo é que toda a área de serviços do Portal é construída sob o ponto de vista do usuário.

Tente sempre se colocar no lugar dele: se eu fosse utilizar este serviço, o que eu gostaria de encontrar aqui? Ou, para conseguir ter um afastamento melhor, pense em um serviço que você utilize no seu dia a dia: se eu quisesse saber como obter um serviço de dados melhor da minha operadora de celular, como eu gostaria de encontrar essa informação na página deles? É fácil encontrar como está? Se sim, o que eles fizeram que facilita para mim? Se não, o que eles fizeram ou deixaram de fazer que me atrapalha? Como cidadãos e servidores, nós atuamos, ao mesmo tempo, como prestadores e usuários de serviços públicos. Utilize esse fator para a vantagem do seu usuário.

Agora, você já sabe como inserir as informações gerais e as de classificação do seu serviço. Esperamos que tenha ficado claro para você!



SAIBA MAIS

- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)
- Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019
- Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019 (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D9756.htm)
- Guia de Edição de Serviços do Portal gov.br
- Lista de campos do questionário de serviços (2019), documento em PDF disponível na Biblioteca.

Chegamos ao fim do estudo do tema: cadastro de informações no Portal gov.br. Agora é com você! Se já realizou cadastros no Portal, volte lá e revise seus textos à luz do que você aprendeu. Se ainda não cadastrou nenhum serviço, fique de olho nas oportunidades de colocar em prática suas aprendizagens. Bom trabalho!

Unidade 2 - Como simplificar a linguagem para o usuário

Aplicar boas práticas de linguagem ao cadastro de um serviço público de atendimento.

2.1 Linguagem simples

Você já precisou usar um serviço, ou montar alguma coisa, e quando foi procurar as instruções escritas de como fazer, teve a impressão de que elas deixavam a tarefa mais difícil?



Se você respondeu sim, saiba que essa não é somente uma impressão. Orientações escritas de forma incompleta, confusa ou em uma linguagem complicada acabam por dificultar uma atividade, podendo até impedir sua realização.



Você deve ter isso em mente ao elaborar textos sobre serviços públicos. Seu texto tem impacto direto na qualidade do serviço. Quanto melhor o cidadão entender as informações, mais rápido ele realizará o que foi pedido, melhorando assim o tempo para prestação do serviço e, conseqüentemente, sua qualidade.

Vamos lhe apresentar, a seguir, algumas dicas e sugestões para tornar seu texto mais claro e útil para o usuário, facilitando o acesso ao serviço.

2.2 Dicas de escrita

Tenha um planejamento

O **planejamento** é a fase mais importante da descrição de um serviço. Jamais comece a escrever seu documento sem um planejamento prévio. Essa é a forma mais garantida de falhar completamente na transmissão da sua informação.

Antes de iniciar a escrita, conheça seus usuários

Descubra quem são e o que querem. Ao ler um texto com instruções e informações, as pessoas querem saber só o que se aplica a elas. Sem conhecê-las você não conseguirá manter sua atenção.



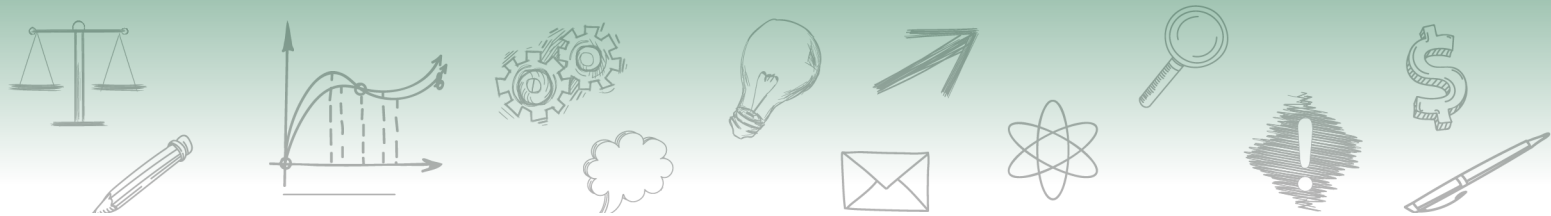
Pesquise o que seu usuário já conhece do assunto. A partir disso, defina o que ele precisaria conhecer para usufruir integralmente do serviço. Por fim, monte uma estratégia para levá-lo de um ponto ao outro.

Escreva para seu usuário

Adapte sua linguagem e vocabulário para quem é o seu usuário, o cidadão. Deixe-o confortável e seguro com o texto, para que você possa passar a informação de que ele precisa.

Trate públicos diferentes separadamente

Se você tem mais de um público-alvo, faça seções separadas para cada um deles. Isso evita confusão e ajuda o cidadão a achar mais facilmente a informação que lhe interessa.



IMPORTANTE

Procure responder a estas perguntas antes de começar a escrever seu texto:

1. Qual é o meu público-alvo?
2. O que meu público-alvo já sabe sobre o assunto?
3. O que meu público-alvo precisa saber sobre o assunto?
4. Que dúvidas meu público-alvo terá?
5. Qual é o resultado desejado pelo meu órgão e o que eu preciso informar para chegar a este resultado?
6. Qual é o resultado desejado pelo meu público-alvo e o que eu preciso informar para chegar a este resultado?

Fonte: "Plain: Federal Plain Language Guidelines", March 2011



Organização é a chave!

A seguir, serão apresentadas algumas dicas para uma escrita organizada:

- **Defina a estrutura do seu texto antes de escrevê-lo**
Planeje seu texto de modo que fique claro e inteligível para todos. Evite ao máximo criar itens e subitens.
- **Selecione as informações**
Coloque todas as informações que o cidadão precisa saber, mas certifique-se de que são realmente necessárias. Informações desnecessárias só servem para esconder a informação essencial.
- **Divida a informação em blocos**
Parágrafos longos dão ao usuário a impressão de algo difícil e trabalhoso. Se você quebra a informação em blocos lógicos menores, fica mais fácil e rápido para seu usuário assimilá-la.



- **Priorize suas informações**
Veja quais são as informações mais importantes e coloque-as no início do texto do campo. Não faça seu usuário ter que procurar pela informação que ele precisa.
- **Utilize um parágrafo para cada ideia**
Evite condensar muita informação em um único parágrafo. Isso cria a sensação de complexidade excessiva, o que dificulta a compreensão da sua mensagem e cria uma pré-disposição ruim do leitor em relação ao texto.
- **Ordene seus parágrafos e sentenças**
Apresente primeiro a informação principal e somente depois as condicionais e exceções. Não sobrecarregue a memória imediata do cidadão nem faça com que ele tenha que ficar relendo o texto.
- **Use parágrafos pequenos**
Parágrafos pequenos são mais fáceis de entender e organizar e despertam mais interesse no cidadão.

O ideal é que cada parágrafo não tenha mais que 150 palavras divididas entre 5 e 8 orações. Nunca ultrapasse 250 palavras por parágrafo.

- **Escreva um texto para cada ocasião**
Não reaproveite textos antigos que você tenha escrito para outras finalidades, mesmo que o tema seja o mesmo e o formato parecido. Escreva um novo texto especificamente pensado para o Portal. Seu usuário merece.

DESTAQUE

■ Não é só o que você diz, mas como você diz

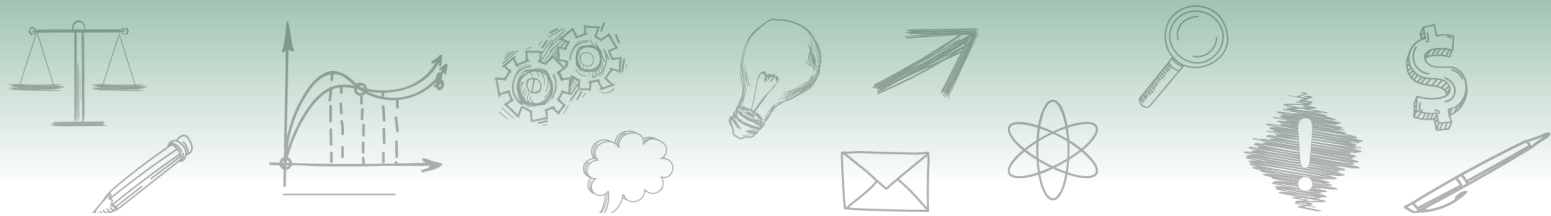
Seja direto

Escreva em primeira pessoa, como se estivesse falando diretamente com o cidadão. Use “você” para se referir a ele, e “nós” para se referir ao seu órgão. Essa estratégia trará ao seu documento dois enormes benefícios:

- a) Trará o cidadão para junto do seu texto, despertando nele o interesse e prendendo sua atenção.
- b) Ajudará você a listar as informações de forma lógica, a deixar mais clara a distribuição de responsabilidades e a perceber as questões que precisarão ser respondidas ao cidadão.

Seja assertivo

Use a voz ativa. Defina claramente suas informações. Evite expressões dúbias ou vagas.



Não tenha medo de usar verbos fortes

Diga “você deve...” quando estiver falando de obrigações, e da mesma forma, use o verbo mais específico e claro possível para indicar o que é proibido, opcional ou aconselhável. É importante que o cidadão não tenha dúvidas em relação a isso.

Seja cuidadoso na construção de suas sentenças

Ordene as palavras adequadamente, de forma a evitar ambiguidades. Mantenha sujeito e predicado perto do verbo, coloque os pronomes condicionais e outros modificadores perto da palavra que eles estão modificando e ponha as condições após a cláusula principal.

Use sentenças curtas

Não tenha medo de usar muitos pontos. Quanto maiores suas sentenças, menos inteligíveis elas serão.

Não floreie o seu texto

Além de aumentar o texto e gastar espaço, os floreios fazem com que você pareça insincero. Não esconda as informações importantes sob uma coleção de mensagens puramente ornamentais. Evite utilizar palavras e expressões que não acrescentam ao conteúdo das suas sentenças.

Seja econômico com as palavras

Não use expressões onde uma palavra seja suficiente para expor a mesma ideia.

Veja alguns exemplos abaixo:

O que você escreve assim...	Você também pode escrever assim...
Você pode entregar uma manifestação escrita a próprio punho declarando seu endereço de residência domiciliar...	Você pode entregar uma declaração de residência escrita à mão...
No que diz respeito aos servidores do poder executivo da administração pública federal...	Quanto aos servidores públicos federais...
Informe o local onde você exerce suas atividades laborais, assim como a natureza de tais atividades...	Informe onde e em que você trabalha...

Defina pela regra, não pelas exceções

Diga e descreva sempre a quem se aplica, em vez de a quem não se aplica. Só defina pelas exceções se a alternativa for uma lista muito longa ou uma descrição muito complexa



Deixe as condições sempre claras e explícitas

Não assuma que o usuário já saiba ou que tenha lido a legislação.

Use exemplos

Exemplos são extremamente eficientes para esclarecer conceitos complexos e, se bem empregados, podem substituir longas explicações. Além disso, exemplos relevantes ajudam o público a se identificar com o texto.

Comece cada parágrafo com uma sentença introdutória

A sentença introdutória explica ao cidadão sobre o que ele irá ler. Permite ainda que ele encontre a informação mais rapidamente, e evita que fique irritado com o seu texto pela demora em entender o assunto tratado.

Faça a transição entre os parágrafos

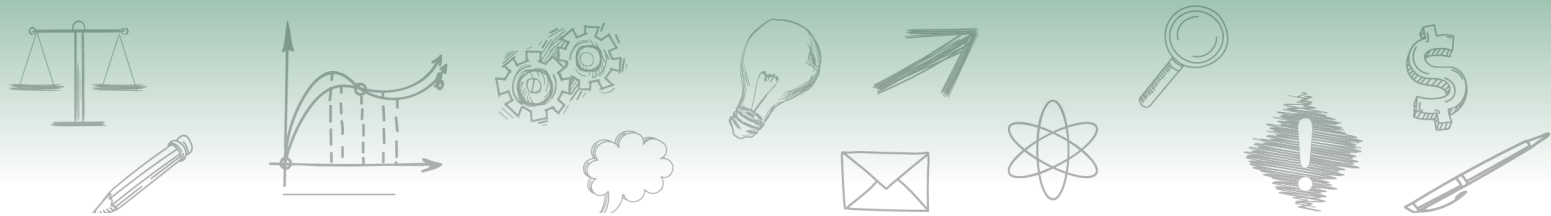
Comece o parágrafo seguinte com termos ou expressões que o liguem ao parágrafo anterior, de forma a dar fluidez ao texto. Isso permitirá ao cidadão acompanhar e entender melhor sua informação.

Tenha cuidado com o uso de ferramentas de ênfase



Embora importantes e úteis, elas devem ser usadas sem exagero, para que não percam sua força e efetividade. Não coloque o texto em letras maiúsculas e nem utilize o sublinhado. As letras maiúsculas CHAMAM A ATENÇÃO DO LEITOR, mas ao mesmo tempo dificultam a leitura, são agressivas aos olhos e, em ambientes eletrônicos, equivalem a gritos. O sublinhado, por sua vez, dificulta a leitura, principalmente quando usado em frases, além de criar a expectativa de links nos meios eletrônicos.

Veja, a seguir, alguns termos e expressões que você deve evitar ao máximo.



- **Siglas e abreviações**

Onde não for possível evitar o uso de siglas, escreva o significado no primeiro uso e, posteriormente, use somente a sigla. Não use mais que três siglas em um texto (preferencialmente menos). Deixe a sigla para os casos mais citados ou os nomes mais extensos, e use o extenso nos outros.

- **Estrangeirismos**

Só use palavras e frases em outra língua se elas forem insubstituíveis.

- **Jargões e termos técnicos**

Substitua, sempre que possível, jargões e termos técnicos por palavras mais popularmente conhecidas. Só utilize este tipo de vocabulário quando ele for imprescindível e, neste caso, acrescente ao texto a definição do termo. Preste atenção especial aos jargões com os quais você convive no seu dia a dia. O fato de você conviver com eles não significa, necessariamente, que o seu usuário também tenha esta familiaridade.

- **Palavras exóticas e termos obsoletos**

Use termos mais populares e substitua termos obsoletos pelo mais atuais, sem cair nos modismos.

- **Legalismos**

Mesmo que você saiba utilizar corretamente os termos legais (e muita gente os usa de forma errada), a maioria dos cidadãos, que é para quem a informação deve ser passada, irá ter dificuldade para compreender os termos.

- **Termos da moda**

Algumas vezes, um termo usado tecnicamente em um contexto específico, por qualquer razão, cai no gosto da população em geral e passa a ser usado em outros contextos, ganhando significados diferentes (chegando mesmo a adquirir significado oposto ao original). Evite termos assim, mesmo que você os utilize da forma original pois, pela variedade de usos adquiridos, eles vão dificultar o entendimento do texto por parte do usuário.

Não deixe complexo o que é simples

A linguagem direta (sujeito-verbo-predicado) é a mais simples existente, e a que melhor transmite ideias e informações. Use-a, mantendo esses três elementos próximos uns dos outros.

Prefira sempre a afirmação à negação

Além disso, tome especial cuidado com frases que contenham duplo negativo ou exceções à exceção. Em ambos os casos, há um negativo anulando o outro, o que cria uma frase que é na verdade afirmativa, mas escrita em discurso negativo. Ao ler frases assim, o cérebro processa a frase, depois processa a negação daquela frase e, em seguida, é obrigado a processar a negação da negação. O usuário demorará três vezes mais, e fará três vezes mais esforço, para entender o seu texto do que o faria caso a frase estivesse escrita de forma afirmativa.



Seja consistente

Use sempre o mesmo termo para um mesmo conceito, caso contrário você confundirá o usuário. Não se preocupe em ser repetitivo. Clareza e concisão são sua prioridade, não o estilo.

Seja claro. Use as palavras no seu texto sempre no contexto de sua definição mais amplamente conhecida. E busque sempre o termo mais associado com a ideia que você quer transmitir.

Evite ter que explicar termos

Procure usar, sempre que possível, termos de amplo conhecimento do seu público-alvo, para que assim você não precise acrescentar ao texto definições. Definições causam, na maioria das vezes, mais problemas do que trazem soluções para seu texto.

Assegure-se que o usuário saberá sobre o que você está falando

Use o nome mais popular quando se referir ao seu órgão, programa ou ação.

Não exagere na explicação dos numerais

Use o símbolo ou o nome, não há necessidade de usar os dois.

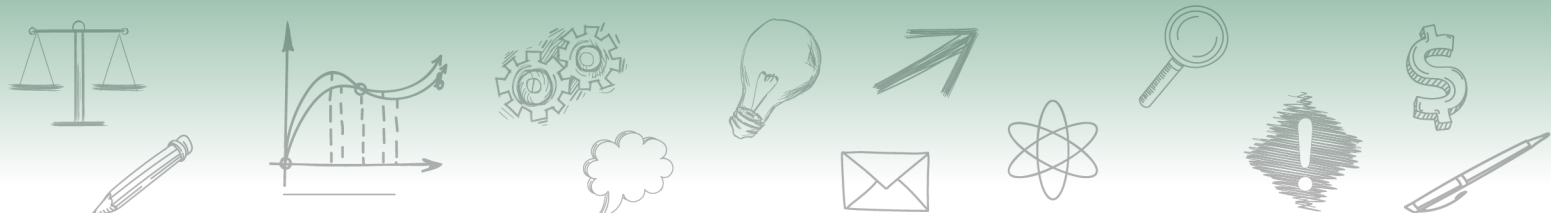
Cinco ou 5

Tenha cuidado com os pronomes

Tenha certeza de que esteja sempre claro a quem o pronome se refere. Caso o uso do pronome abra brechas para duplicidade, repita o nome a que o pronome estava se referindo ou reescreva a sentença para eliminar a ambiguidade.

Defina bem os seus verbos

Os verbos dizem ao seu usuário o que fazer. Deixe claro quem faz o quê. Use sempre que possível o verbo no tempo presente, mesmo ao falar de atos e ocorrências do passado, e procure não usar verbos substantivados (“o correr do processo”), ocultos (“você precisará da carteira de identidade e, caso não tenha, [precisará] da certidão de nascimento”) ou compostos (“caso tenha completado 18 anos...”).



Use as conjunções corretamente

Use preferencialmente a conjunção “se” para indicar condições. Use a conjunção “quando”, caso você precise usar a “se” para introduzir outra oração, ou caso a condição expressada ocorra com frequência.

Palavras importam

Tenha cuidado ao escolher as palavras

Seja preciso. Lembre-se sempre que seu objetivo não é impressionar, mas passar a informação da forma mais clara e completa possível ao seu público.

Na dúvida, prefira a palavra:

- mais conhecida à mais incomum.
- com significado concreto àquela com significado abstrato.
- simples ao termo composto;
- curta à palavra longa.
- nativa a estrangeirismos.

Os detalhes diferenciam os textos

Use vírgulas

As pausas deixam a leitura menos cansativa e favorecem um melhor entendimento do texto. Mas tome cuidado para colocar as vírgulas nos lugares certos.

Não use barras

Elas não têm praticamente nenhum bom uso, a não ser no caso de frações e links, e na internet podem causar erros no carregamento ou formatação da informação. Não escreva “e/ou”. Defina se deve ser “e” ou deve ser “ou” e, nos poucos casos em que sejam ambos, use “x, ou y, ou ambos”. No caso de termos aparentados (“relação pai-filho”), use o hífen.

Deixe claro, logo no início do texto, do que ele trata

Os usuários visitam o portal com uma atividade específica na mente. Se julgarem que a página não os ajudará, eles a abandonarão. Deixe claro, desde o início, em que tarefas ela poderá ajudá-lo.



Procure não usar links para outras páginas ou arquivos

Coloque, sempre que possível, toda a informação necessária na própria página do serviço. A existência de links força o usuário a quebrar a leitura para sair da página, e depois ter que retornar para terminar de obter as informações desejadas. Além de aumentar o tempo necessário ao usuário, essa ruptura de concentração leva a maior dificuldade de compreensão. Caso não haja como evitar links no meio do texto, explique antes, de forma breve, o que o usuário encontrará nele.

Seja criativo

Você não precisa, por ser um texto governamental, fazer com que ele seja intimidador. Pelo contrário, procure escrever de forma a deixar o seu usuário o mais à vontade possível com seu texto.

SAIBA MAIS

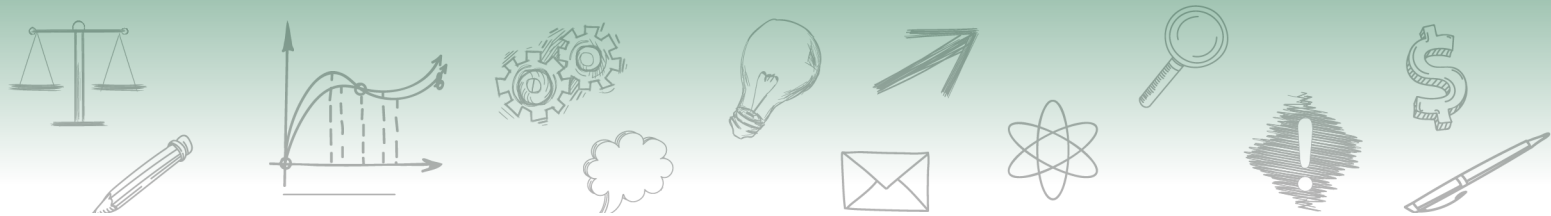
- Usuários leem, em média, apenas 18% do conteúdo escrito de uma página web. E esta porcentagem tende a diminuir na medida que o número de palavras cresce.
- Usuários olham a página em um padrão “F”, tendo maior foco na parte superior esquerda da página e nas primeiras palavras de cada sentença ou lista.
- Os usuários levam, em média, 5 segundos após entrar em uma página para decidir se ela é ou não útil.

Fonte: NIELSEN, Jakob, How little do users read? May 6th, 2008

2.3 Revisão, teste e atualização

Depois que você tiver elaborado o documento que resultou no cadastro de um serviço, será que seu trabalho acabou? Não, ele continua! Será preciso, revisar, testar o funcionamento e atualizar, sempre que houver alteração de algum procedimento.

A revisão e o teste devem ocorrer logo em seguida e são partes essenciais da construção de um texto técnico. Eles permitirão que você identifique os pontos duvidosos e problemáticos e os sane, antes da informação entrar em contato final com o seu usuário. Esse esforço evitará que horas sejam gastas no futuro para responder a questões e reclamações ou para sanar as possíveis falhas.



Revise seu material antes de publicá-lo e, depois de publicado, periodicamente

A revisão não ocorre somente após o término da primeira versão de seu documento cadastrado. Ela deve ocorrer por todo o processo de criação e seguir após sua publicação. Isso é essencial para que o documento continue eficiente em seu propósito.

Teste o seu documento tão logo haja material suficiente

O teste deve ser parte integral do seu processo de planejamento e escrita do documento. Teste cada campo do seu material pelo menos duas vezes, durante todas as fases do planejamento e escrita do documento. Após um teste, faça as alterações necessárias e então teste novamente. A forma mais simples de testar seu material é entregá-lo para a leitura de alguém não familiarizado com o objeto do documento, e então pedir que a pessoa explique o que entendeu. Outra opção é fazer uma simulação onde a pessoa tenha que utilizar o serviço somente com as informações do documento.



Tarefas a realizar durante a revisão:

- A cada releitura, busque e elimine redundâncias e palavras desnecessárias nas sentenças
- Verifique suas sentenças. Se encontrar sentenças longas ou complexas, contendo muitas frases ou muitas cláusulas, reescreva-as.
- Preste especial atenção a três classes de palavras: adjetivos, pronomes de intensidade e preposições. As duas primeiras, geralmente, aumentam o tamanho da sentença sem acrescentar nada ao conteúdo. As últimas são normalmente encontradas em locuções, que na maioria dos casos podem ser substituídas por uma só palavra.
- Analise novamente as informações presentes no texto. Elas são essenciais para que o usuário entenda sua mensagem? Se não, elimine-as. Informações supérfluas só servem para esconder a informação necessária no texto.

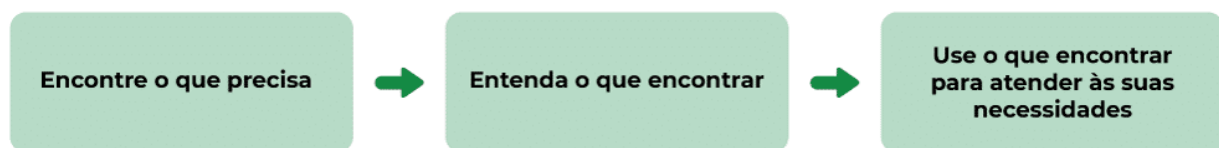


Atualize seu texto periodicamente

Vamos pensar na hipótese de que você já tenha cadastrado o serviço do seu setor no **Portal gov.br**. O serviço, porém, é vivo, e não estático. Por isso, é importante determinar uma periodicidade para atualizar seu texto, fazendo inserções, complementações ou exclusões.

E não se esqueça:

Seu texto só estará pronto quando ele permitir que o usuário:

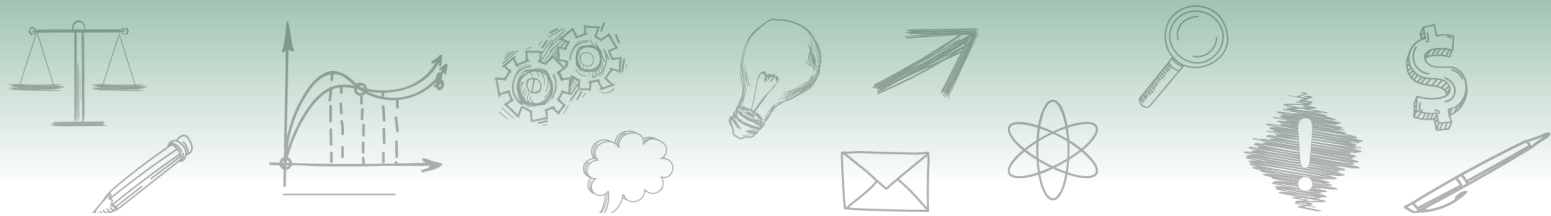


SAIBA MAIS

Para saber mais sobre a linguagem simples, acesse os materiais a seguir:

- **Comunica Simples: serviços de linguagem simples.** (<https://comunicasimples.com.br/>)
- **Desenho universal para livros didáticos (Oficina Brasileira),** (<https://docplayer.com.br/23212860-Desenho-universal-para-livros-didaticos-oficina-brasileira-desenho-universal-ara-p-livros-didaticos.html>)
- **Guia para Linguagem Simples (Movimento Down)**
- **FISCHER, Heloisa. Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania.** Rio de Janeiro: ComClareza, 2018.
- **Protocolo do livro digital acessível (Movimento Down),** (<http://www.movimentodown.org.br/2019/01/protocolo-do-livro-digital-acessivel/>)

Você concluiu o estudo do tema **Como simplificar a linguagem para o usuário**. Esperamos que tenha percebido como essa aprendizagem poderá fazer a diferença em seus textos daqui para frente, tornando sua comunicação mais assertiva. Bom trabalho!



Referências

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm Acesso em: 4 jan. 2021.

BRASIL. Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019. Altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 setembro de 2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D9723.htm Acesso em: 4 jan. 2021.

BRASIL. Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019. Institui o portal único "gov.br" e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal. Diário Oficial. Brasília, DF, 11 abr. 2019.

BRASIL. Guia de Edição de Serviços do Portal gov.br. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br> Acesso em: 4 jan. 2021.

BRASIL. Curso Serviços Gov.br. Disponível em: <https://biteable.com/watch/curso-servios-govbr-2725267> Acesso em: 4 jan.2021.

BRASIL. Lista de Campos do Questionário de Serviços. Coordenação de Canais Digitais/ Departamento de Experiência do Usuário/Secretaria de Governo Digital/ME. Brasília, 2019.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm Acesso em: 4 jan. 2021.

BRASIL. Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019. Altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 setembro de 2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D9723.htm Acesso em: 4 jan. 2021.

BRASIL. Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019. Institui o portal único "gov.br" e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal. Diário Oficial. Brasília, DF, 11 abr. 2019.

BRASIL. Guia de Edição de Serviços do Portal gov.br. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br> Acesso em: 4 jan. 2021.



BRASIL. Curso Serviços Gov.br. Disponível em: <https://biteable.com/watch/curso-servios-govbr-2725267> Acesso em: 4 jan.2021.

Comunica simples: serviços de linguagem simples (blog). Disponível em: <https://comunicasimples.com.br/> Acesso em: 5 jan.2021.

FISCHER, Heloisa. Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania. Rio de Janeiro: ComClareza, 2018.

MOVIMENTO DOWN. Guia para linguagem simples. Disponível em: <http://www.movimentodown.org.br/> <https://comunicasimples.com.br/g.br/2019/01/protocolo-do-livro-digital-acessivel/> Acesso em: 5 jan. 2021.

MOVIMENTO DOWN. Protocolo do Livro Digital Acessível. Disponível em: <http://www.movimentodown.org.br/2019/01/protocolo-do-livro-digital-acessivel/> Acesso em: 5 jan.2021.

UFRR. Desenho universal para livros didáticos – Oficina brasileira. Pesquisadores da oficina de análise dos livros didáticos. Observatório de Educação Especial e Inclusão Escolar. Rio de Janeiro: UFRJ, s/d.