

Manual de Redação em Linguagem Simples

Conecta Cidadão
Guia de Serviços Públicos



SUMÁRIO

1.	Apresentação	3
2.	O que é um serviço	6
3.	CrITÉrios de redaÇão - OrientaÇões gerais	9
3.1.	Simplifique	11
3.2.	Verifique	11
3.3.	Explique	11
3.4.	Modo verbal	11
3.5.	Atente-se com a precisão da redaÇão	12
3.6.	Atente-se com o tamanho do texto	13
3.7.	Exemplos de aplicaÇão da Linguagem Simples	13
4.	Título do serviÇo	15
4.1.	Seja específico	17
4.2.	Utilize iniciais maiúsculas para a(s) categoria(s)	19
4.3.	Utilize iniciais minúsculas para a(s) subcategoria(s)	19
4.4.	Utilize hífen	20
4.5.	Atente-se para a natureza do serviÇo	21
4.6.	Privilegie a visão do cidadão	22
4.7.	Não utilize verbos no infinitivo nos títulos	22
4.8.	Traduza	23
4.9.	Anuncie o serviÇo	24
4.10.	Revise	24
4.11.	Use adjetivo ou conjunÇão adverbial para especificar o serviÇo	24
4.12.	Utilize a sigla do nome do serviÇo	25

SUMÁRIO

5.	Outros critérios de redação	26
5.1.	Cidadão	26
5.2.	Observação	26
5.3.	Exemplo	27
5.4.	Destaque para alguma palavra ou expressão	27
5.5.	Utilização de numerais	28
5.6.	Cite apenas o número da Lei	29
5.7.	Não mencionar marcas	29
5.8.	Menção de páginas da web	30
6.	CrITÉrios de redação para campos específicos do preenchimento no Admin do Conecta Cidadão	31
6.1.	Aba “Dados Básicos”	31
6.1.1.	“Como proceder”	31
6.1.2.	“Pré-requisitos para solicitação”	32
6.2.	Aba “Pagamento”	33
6.2.1.	“Pagamento”	33
7.	Inserção de Hiperlinks	34
	Considerações Finais	36

1. APRESENTAÇÃO



Uma das formas possíveis para garantir os direitos de cidadania consiste em oferecer serviços públicos de alta qualidade aos cidadãos. Para isto, é importante que as informações sejam as melhores possíveis. Ou seja, informações claras e atualizadas, oferecidas de maneira ampla, gratuita e efetiva por meio dos melhores meios de comunicação.



O Governo do Estado do Espírito Santo possui diversos órgãos e entidades e é fundamental que tenhamos uma padronização ao oferecer informações sobre os serviços ao cidadão. Além disso, é importante democratizar o acesso à informação para obtenção do serviço e facilitar o entendimento do usuário.

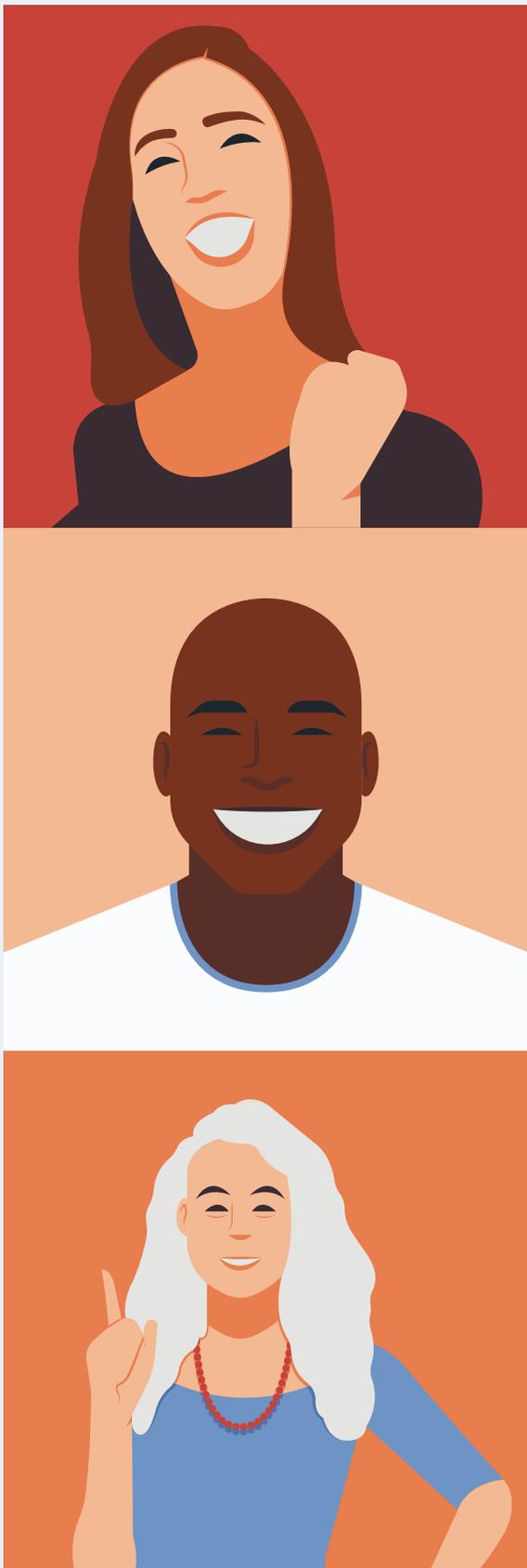


Englobando essas finalidades, o Portal de Serviços - Conecta Cidadão é um portal eletrônico que reúne informações sobre os serviços prestados ao cidadão capixaba por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do ES.

Este documento tem como objetivo apresentar orientações para redação e edição de conteúdos no Portal Conecta Cidadão. Este manual organiza, padroniza e explica procedimentos para inserção e atualização de informações dos serviços. Assim, teremos uma linguagem clara, precisa e abrangente ao cidadão sobre os serviços públicos.

É importante ressaltar a relevância desta iniciativa. Os serviços são oferecidos ao cidadão e a linguagem simples facilita a compreensão de informações. De acordo com o Indicador de Alfabetismo Funcional, INAF (2018), apenas 12% da população brasileira entre 16 e 64 anos consegue interpretar textos de maior complexidade, algo geralmente característico de órgãos governamentais.



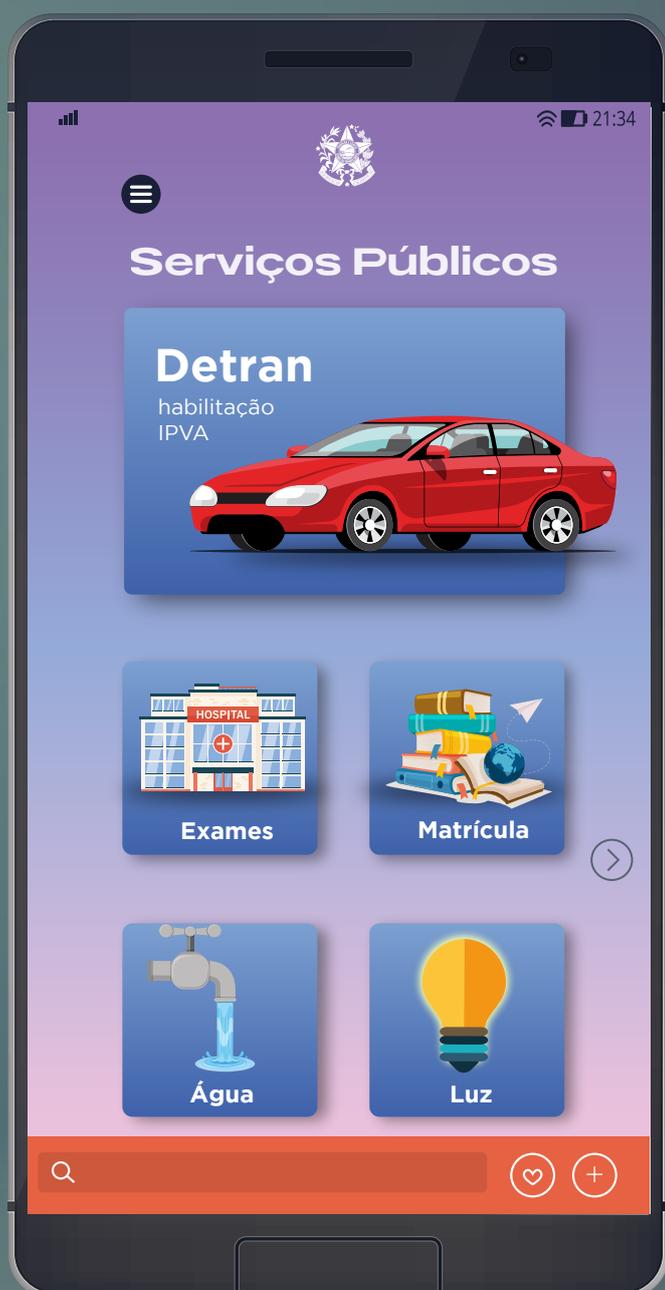


A Linguagem Simples é importante para democratizarmos o acesso à informação. Ela pode ser entendida como uma técnica de comunicação e como causa social. Como técnica de comunicação, tem como objetivo tornar a escrita mais fácil de ler. Como causa social, é considerado um direito civil, ao defender que as informações do dia a dia precisam ser entendidas por todas as pessoas. (FISCHER, s/d).

Ao trazer esta abordagem para este manual, temos a finalidade de democratizar as informações e cumprir um direito civil. Sendo assim, as organizações públicas e privadas parceiras devem seguir as orientações deste documento.

2. O QUE É UM SERVIÇO?

Antes de apresentarmos os critérios de redação, é importante destacar aqui o que será considerado como serviço a constar no Portal Conecta Cidadão.



Serviços Públicos Oferecidos no Portal:

- Conjunto de atividades que tem como objetivo satisfazer uma necessidade solicitada pelo cidadão. Identificamos como serviços a serem disponibilizados no Portal aqueles que são ofertados de maneira customizada a um cliente/usuário individual. Ou seja, é preciso que o serviço tenha um demandante específico para cada requisição. Exemplo: Carteira Nacional de Habilitação, CNH. Cada CNH é específica de um cidadão.

- ▶ Os serviços do portal devem atender demandas de pessoas físicas ou jurídicas e não de uma secretaria. Ou seja, apesar de todo serviço ter um fluxo de processo possível de ser mapeado, nem todo processo é um serviço.
- ▶ Serviços destinados ao servidor (abono, férias, FADA, FADI, etc) também não são serviços para o Portal Conecta Cidadão. Estes continuam sendo disponibilizados no Portal do Servidor.
- ▶ Serviços Públicos Digitais: Serviços públicos com interação cidadão/sistema. Podem ser parcialmente digitais ou digitais de ponta a ponta. É importante ressaltar que os serviços que ainda não são digitais também precisam ser cadastrados no Portal, trazendo informações relevantes para sua obtenção, via presencial (informações referentes aos documentos que precisam ser levados, custo, caso haja etc).

Exemplo do que é Serviço do Portal: Matrícula Escolar, Emissão de CNH, Emissão de 2º Via carteira de identidade, Exame Médico.

Exemplo do que não é Serviço do Portal: Disponibilizar informações, Legislações, obras.

Para facilitar a compreensão, confira a imagem a seguir:



Imagem 1: Critérios para inserção de serviços no Portal Conecta Cidadão

Fonte: Laboratório Íris, s/d.

3. CRITÉRIOS DE REDAÇÃO ORIENTAÇÕES GERAIS

O desafio da produção de textos para o portal é transmitir informações da maneira mais clara possível. Devemos considerar a **diversidade dos públicos-alvo** do portal e assegurar que as informações dos serviços sejam compreensíveis.

A palavra-chave é, nesse caso, **SIMPLIFICAÇÃO**.

O mais importante é que **qualquer pessoa** que leia a informação do serviço **entenda-o perfeitamente**, ainda que essa pessoa desconheça completamente o serviço.



As características desejáveis para os textos dos serviços são:

- a) Clareza – A descrição dos serviços deve ser feita de forma simples, garantindo o entendimento por cidadãos dos mais diversos graus de conhecimento dos serviços.
- b) Concisão – O espaço do portal e o tempo do cidadão para consulta dos sites devem ser respeitados. Evite textos desnecessariamente longos.
- c) Precisão – A informação prestada deve estar absolutamente correta em todos os aspectos, do título do serviço ao endereço da unidade de atendimento.
- d) Abrangência – O texto deve oferecer o máximo possível de informações úteis sobre o serviço.

Para produzir textos com as características citadas, procure utilizar as orientações a seguir.

3.1 . Simplifique

Entre duas palavras, escolha a mais simples, mais precisa e de uso corrente. O importante é que todos compreendam o texto. Utilize frases curtas. A recomendação é de até 25 palavras por frase, no máximo.

3.2 . Verifique

Confira com os setores responsáveis se todas as informações que serão publicadas estão corretas. Não adianta oferecer um bom serviço e fornecer um valor de taxa ou endereço errado, por exemplo.

3.3 . Explique

Se for necessário usar termos técnicos muito específicos, explique-os de forma resumida, em uma “observação”. Assim, garantimos o entendimento.

Diga não ao jargão. Jargões são úteis para o desenvolvimento do trabalho diário de um setor ou instituição, mas frequentemente, não fazem sentido algum para o público externo. **Não** publique o jargão, **busque** uma palavra de uso corrente que explique claramente o que é o serviço.

3.4 . Modo Verbal

Empregue sempre **verbos no infinitivo ou imperativo**, para descrever a sequência dos procedimentos necessários para obtenção do serviço.



Exemplos

Tirar uma cópia do documento Z e entregar no setor X;

- Imprimir o formulário Y;
- Imprimir o formulário T, preencher em letra de forma e entregar no setor X;
- Tire uma cópia do documento Z e entregue no setor X;
- Imprima o formulário Y; etc.

Verbos no passado e futuro devem ser utilizados apenas se isso for fundamental para o entendimento do processo de prestação do serviço.

3.5 . Atente-se com a precisão da redação

Cuidado para que seu texto não seja dúbio quanto a alguma informação que você tenha fornecido por imprecisão da redação.

Exemplos

- O cidadão deverá obter o certificado no setor x que é o responsável pela aferição da aptidão do interessado. (Quem é o responsável pela aferição da aptidão do interessado: o setor x ou o certificado?);
- A Secretaria X deverá solicitar ao cidadão a assinatura do documento. (A Secretaria X solicita que o cidadão assine o documento ou a Secretaria X solicita que o cidadão a permita assinar o documento? Não se sabe quem assina o documento...).

3.6 . Atente-se com o tamanho do texto

Cuidado com o tamanho da redação a ser dada em determinado campo dos sites. Uma descrição muito longa, não quer dizer, necessariamente, clareza. Por outro lado, redação muito curta não garante, também, clareza e bom entendimento. Analise atentamente cada caso.

3.7 . Exemplos de aplicação da Linguagem Simples

Exemplo 1:

ANTES: “Para que o serviço seja oferecido aos EES e EAF é necessário fazer o cadastro, a fim de reconhecer o público, garantindo o acesso às públicas nacional e estadual de economia solidária e demais políticas, programas públicos de financiamento, compras governamentais, comercialização de produtos e serviços e demais ações e políticas públicas a elas dirigidas.”

DEPOIS: O cadastro dos Empreendimentos de Economia Solidária (EES) e Entidades de Assessoria e Fomento (EAF) tem como objetivo identificar e mapear os integrantes da Economia Solidária no Espírito Santo. Com ele, essas entidades e empreendimentos podem ter acesso às políticas públicas nacional e estadual de economia solidária. É possível também acessar demais políticas, programas públicos de financiamento, compras governamentais, comercialização de produtos e serviços destinados a eles.

Repare que havia siglas que não estavam identificadas e que a frase estava muito extensa, com 55 palavras. Além disso, anteriormente não havia a descrição do serviço em si, apenas o seu uso.

Para resolver tais situações, houve a reescrita do serviço e a redução da explicação em três diferentes frases.

Exemplo 2:

ANTES: Evite intercalar orações, como, por exemplo, quando várias ideias distintas são colocadas em uma mesma frase, entre vírgulas, porque quem está escrevendo imagina que tem muito a falar, e acredita que não pode terminar a frase antes de finalizar seus pensamentos, alongando de forma excessiva uma frase.

DEPOIS: Evite intercalar orações!

Fonte: Escola Conquer



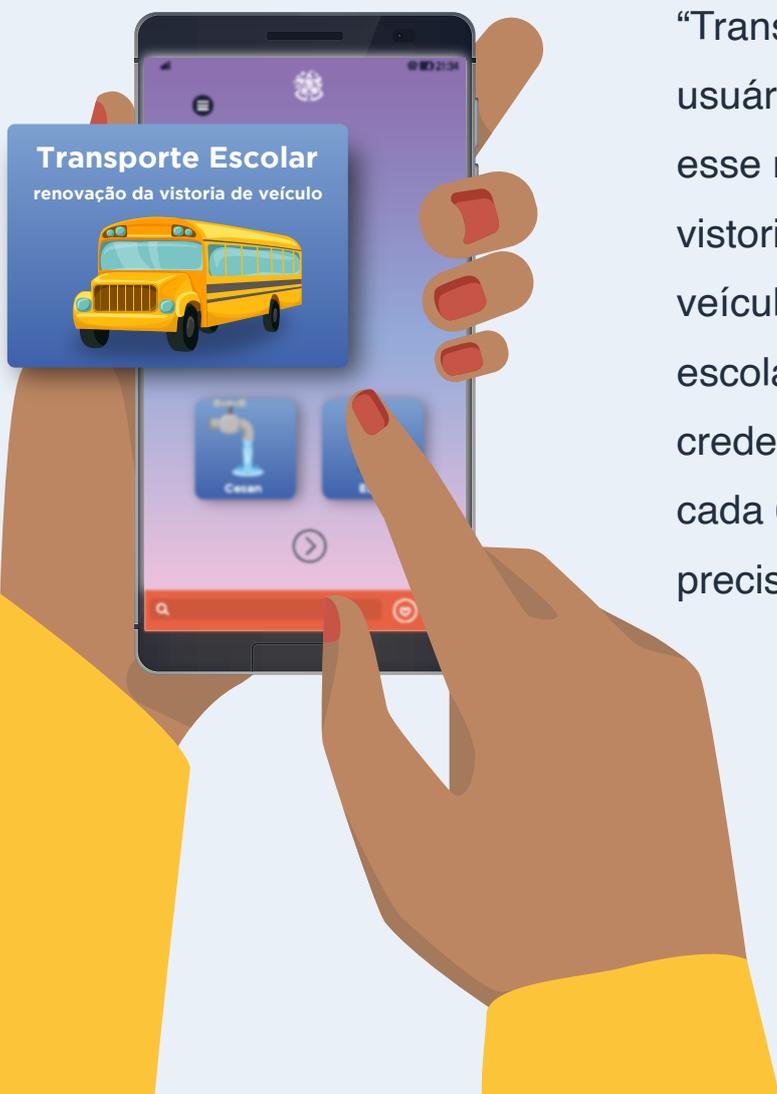
4 . TÍTULO DO SERVIÇO

O título do serviço é o **principal elemento para a localização e identificação do serviço**. Na estrutura do site Conecta Cidadão, o título é utilizado como uma “chamada” dentro da lista de serviços disponíveis em cada um dos órgãos e entidades governamentais.

É a partir do **título do serviço** que o usuário vai localizar o conteúdo de seu interesse e navegar entre os itens que possivelmente atendam às suas necessidades. Um título muito genérico para um serviço pode fazer com que o cidadão não saiba se o nome daquele serviço se refere exatamente ao que ele quer.

Por exemplo: caso seja inserido um nome de um serviço do Detran como “Transporte Escolar - renovação”, o usuário não saberá precisamente se esse nome do serviço se refere à vistoria semestral obrigatória nos veículos utilizados para o transporte de escolares ou trata-se de renovação de credenciamento que deve ser feito a cada 60 meses, pois ambos serviços precisam de renovação de algo.

Nesse caso, os nomes mais apropriados seriam: *Transporte Escolar – renovação da vistoria de veículo* - e *Transporte Escolar – renovação do credenciamento*.



A regra básica para que essa generalização não aconteça é: **diferencie categorias e subcategorias de um mesmo serviço.**

Essa classificação é fundamental para a precisão da busca do serviço pelo cidadão, possibilitando-o identificar em qual das situações específicas está o seu problema ou demanda a ser resolvida.

No exemplo anteriormente citado a categoria é Transporte Escolar; as subcategorias são:

- renovação da vistoria de veículo;
- renovação do credenciamento.

Parte-se da definição do serviço de forma mais genérica (Transporte Escolar), para sua especificidade (renovação da vistoria de veículo). Repare que a categoria é a informação da forma mais global, genérica possível sobre o serviço. A subcategoria é a especificação do nível da ação a ser realizada no serviço. Veja o exemplo:

Siapp – alteração de rótulo na agroindústria de pequeno porte.

Siapp é a categoria. O assunto mais genérico sobre o serviço. Depois vem a subcategoria: “alteração de rótulo na agroindústria de pequeno porte”, parte mais específica sobre esse serviço. Trata-se diretamente do que o cidadão quer dentro deste serviço, que é um dos serviços possíveis relacionados ao Siapp.

Ao definir qual será o título do serviço:

4.1 . Seja específico

Procure descrever o serviço da melhor maneira possível, sem se estender demais. O título do serviço não pode ser confundido com a descrição do mesmo.



Por exemplo: “Renovação de credenciamento que deve ser feito a cada 60 meses” não seria o título do serviço. Essa é a descrição do mesmo. O título seria: Transporte Escolar – renovação de credenciamento.

Não coloque como título unicamente uma palavra tal qual Microempresa, ou expressões vagas; procure se informar exatamente qual serviço é oferecido. Neste caso, digamos que se tratasse de financiamento para abertura de microempresa. O mais preciso, então, seria: “Microempresa – financiamento para abertura”.

Diferencie subcategorias, tais quais serviços direcionados a pessoas físicas ou pessoas jurídicas, dentre outros.

Exemplo:

- ▶ “Declaração de Aptidão ao Pronaf para Pessoa Física (DAP - Pessoa Física) – emissão” tem procedimentos, documentos ou outra particularidade diferente de “Declaração de Aptidão ao Pronaf para Pessoa Jurídica (DAP - Pessoa Jurídica) – emissão”. Desta forma, devem ser diferenciados. É um mesmo serviço para públicos diferentes: pessoa jurídica ou pessoa física.

- ▶ O serviço Passe Livre para deficiência auditiva - cadastro ou renovação é diferente do serviço Passe Livre para deficiência física - cadastro ou renovação. Novamente temos um mesmo serviço para públicos diferentes.

Importante!

No título do serviço não deve constar como subcategorias “emissão – primeira via” ou “emissão – segunda via”. Ao invés, utilize sempre as expressões primeira via, segunda via, ou somente a palavra emissão para os serviços em que se emitem quantas cópias se queira de um dado documento.

Exemplo:

Não utilize “Conta de Energia Elétrica – emissão – primeira via”. Ao invés, utilize Conta de Energia Elétrica – primeira via ou Conta de Energia Elétrica – segunda via, ou ainda, Certidão Negativa de Débito – emissão¹.



¹ No item 5.5, página 18, veremos que o uso de numerais no título é simplesmente por extenso, ou seja, o nome do número. Não utilizaremos o algarismo arábico nos títulos tal qual “Carteira de Identidade – 1ª via”. O certo seria: Carteira de Identidade – primeira via).

4.2 . Utilize iniciais maiúsculas para a(s) categoria(s)

As letras iniciais do serviço são maiúsculas, trata-se da categoria do serviço. (Mesmo para títulos de serviço com duas ou mais palavras). Diferenciam-se da subcategoria do serviço, que são grafadas todas em letras minúsculas. Mesmo que tenha duas ou mais palavras ou mais de uma subcategoria.

Exemplo:

- Rede de Água – extensão

Rede de Água - (categoria do serviço)

- Alteração Cadastral - mudança de endereço do imóvel

Alteração Cadastral - (Categoria do serviço)

- Reclamações, Informações e Sugestões

Reclamações, Informações e Sugestões – (Categoria do Serviço)

4.3 . Utilize iniciais minúsculas para a(s) subcategoria(s)

As letras da(s) subcategoria(s) do serviço, que vêm sempre depois do hífen, são grafadas todas em letras minúsculas. Mesmo que tenha duas ou mais palavras.

Exemplo:

- Rede de Água – extensão

extensão – (subcategoria do serviço)

- Alteração Cadastral - mudança de endereço do imóvel

mudança de endereço do imóvel – (subcategoria do serviço).

Exceção: Caso seja necessário inserir o nome do Estado do Espírito Santo abreviado (ES) na subcategoria, bem como abreviatura de siglas diversas, por exemplo: EDP Escelsa, não use letras minúsculas. Só maiúsculas. Veja o exemplo abaixo.

- Atestado de Antecedentes Criminais - carteira de identidade do Estado do ES – online

4.4 . Utilize hífen

Todos os títulos dos serviços, tanto nas categorias, quanto nas subcategorias, devem ser separados por hífen (-) evitando-se, assim, que os nomes fiquem truncados.

Exemplo: Transporte Escolar – renovação da vistoria de veículo



4.5 . Atente-se para a natureza do serviço

É importante não confundir atividade meio com atividade fim do serviço. O que o cidadão quer é a atividade fim que virá ao encontro de seu problema ou demanda.

Exemplo:

Para ter acesso ao serviço “Carteira Nacional do Artesão - cadastro e renovação” é necessário primeiramente fazer uma avaliação (curadoria), que é baseada na confecção dos produtos do artesão. Haverá então uma classificação, de acordo com a matéria-prima, técnica utilizada e a qualidade do acabamento. Somente aqueles considerados aptos, após essa avaliação realizada pela Aderes, adquirirão a carteira de artesão com todos os benefícios inerentes.

Perceba que o serviço final ao cidadão não é avaliação para aquisição da carteira de artesão. Este é um serviço meio (interno) oferecido pela Gerência de Artesanato que levará a um serviço fim, objetivo de fato do cidadão, qual seja: aquisição da Carteira Nacional de Artesão.

Um serviço pode possuir uma ou mais atividades ou serviços meio, além de um ou mais pré-requisitos para solicitação. Essa diferenciação é fundamental para a adequada escolha do título do serviço.

4.6 . Privilegie a visão do cidadão

O título deve ser formulado sob a visão do cidadão, da forma como ele mais conhece o serviço.



Exemplo:

Muitos conhecem o serviço de retirada interna de encomenda e/ou correspondência, dos Correios, por esse nome mesmo: retirada interna na agência. No entanto, o nome oficial do serviço é “posta restante”. E então? Qual usar? Será utilizado “Correspondência ou Encomenda – **retirada na agência**”.

Desta forma, privilegia-se a maneira pela qual o serviço é mais conhecido por muitos: “retirada na agência”.

4.7 . Não utilize verbos no infinitivo nos títulos²

As denominações dos serviços devem eliminar os verbos “Solicitar Carteira”; “Requisitar Cadastro”; etc., enfim, todos os verbos que denotam ações do usuário ou do órgão responsável pelo serviço. Estes verbos causam poluição e dificultam a pesquisa.

² Conforme exposto no item 3.4, página 7, que trata sobre o modo verbal a ser utilizado no SIG, será redigido em infinitivo ou imperativo, ex: dirigir-se, emitir, comparecer ou dirija-se, emita, compareça etc. Mas não utilize verbos no infinitivo/imperativo nos títulos, conforme exposto neste item.

Estes verbos causam poluição e dificultam a pesquisa.

Exemplo:

O título do serviço não seria “Solicitar Passe Fácil”, mas sim “Passe Fácil – primeira via”. (Perceba que o que o cidadão quer, não é requisitar, solicitar o Passe Fácil. Ele quer o Passe Fácil em si. A solicitação é uma atividade meio para satisfação de sua necessidade).

4.8 . Traduza

Procure uma tradução para termos técnicos de difícil compreensão, seja usando um sinônimo mais conhecido, seja por meio de uma expressão que explique o serviço. Caso seja essencial utilizar o termo, procure explicá-lo na descrição.



Exemplo:

Antes: Aguardar o prazo de 3 dias úteis para deferimento ou não do processo.

Depois: Aguardar o prazo de 3 dias úteis para que o processo tenha um retorno se foi aceito ou não.

OU

Aguardar o prazo de 3 dias úteis para deferimento (aceite) ou não do processo.

4.9 . Anuncie o serviço

Não use o nome da instituição. O título **Curso de Informática para Crianças** é melhor do que **Laboratório de Informática**. Lembre-se: a existência de uma instituição, departamento ou grupo não é considerado um serviço. (Neste caso, pergunte-se: o cidadão quer um laboratório de informática ou um **curso de informática** no laboratório?).

4.10 . Revise

Após fazer a descrição do serviço, revise seu título e verifique se ele está realmente adequado ao serviço que está sendo anunciado ou se pode ser melhorado para se tornar mais claro e preciso.

4.11 . Use adjetivo ou conjunção adverbial para especificar o serviço

Há casos em que o substantivo que denomina o serviço é muito genérico, necessitando ser especificado por um adjetivo ou por uma conjunção adverbial.

Exemplo:

- Licenciamento ambiental – (IEMA), e não “Licenciamento de Meio Ambiente”.
- Atualização cadastral – (CESAN), e não “Atualização de Cadastro”.

4.12 . Utilize a sigla do nome do serviço

Nos casos em que a sigla do nome do serviço for mais conhecida, deve-se utilizá-la, não deixando, porém, de mencioná-la por extenso e entre parênteses. Importante lembrar que o hífen só será usado para separar a explicação da sigla entre parênteses, que é a categoria, da subcategoria.

Exemplo:

CNH (Carteira Nacional de Habilitação) – primeira via.

Exceção: Não mencione o significado caso se trate de sigla bem conhecida por todos, de consagrado uso popular. Nesse caso, explique o significado na descrição do serviço.



Exemplo:

- SEDEX - normal;

Descrição do Serviço:

SEDEX: Serviço de Direcionamento Expresso. Envio de documentos ou mercadorias com entrega rápida garantida.

- ICMS - aquisição de veículo automotor - taxista – isenção

5. OUTROS CRITÉRIOS DE REDAÇÃO

5.1 . Cidadão

Refira-se à pessoa que utilizará as informações prestadas nos sites como cidadão.

5.2 . Observações

Utilize a expressão “Observação:” (sem caixa-alta, com inicial maiúscula e dois pontos) para explicar algum ponto de seu texto. Geralmente usa-se a expressão no campo “descrição” do serviço. Precisando-se de mais de uma observação, apenas inicie outro parágrafo. (Caso seja mais de uma observação, usaremos o plural: “Observações”).

Exemplo:

Observações:

O DETRAN é responsável pela emissão da credencial de estacionamento somente dos municípios onde o trânsito ainda não é municipalizado;



Nas cidades em que o trânsito é municipalizado, a exemplo de Vitória, Cachoeiro de Itapemirim, Colatina, Serra e Vila Velha, o condutor idoso deverá procurar a Prefeitura para a emissão da credencial.

Atenção!

“Observação” somente deve ser usada caso não seja possível a explicação clara, concisa e precisa no próprio texto. Tente escrever diretamente, sem recorrer a explicações mais detalhadas por “Observação”.

Não abrevie a palavra observação, escreva-a toda por extenso.

5.3 . Exemplo

Utilize, sempre que cabível, exemplos para deixar claro o que você está explicando sobre o serviço. Para isso, digite a palavra “exemplo” (ou “exemplos”, se for mais de um) seguida de dois pontos, assim: “Exemplo:”. (Sem caixa-alta, com inicial maiúscula, se for começo de frase, e dois pontos).

Atenção!

Não abrevie a palavra exemplo, escreva-a toda por extenso.

5.4 . Destaque para alguma palavra ou expressão

Utilize letras maiúsculas, (em caixa-alta) para destacar alguma palavra ou expressão.

Exemplo:

No serviço Carteira de Identidade – primeira e segunda via (site Central Faça Fácil), na descrição do serviço, temos a seguinte informação: A foto é tirada no momento do atendimento. (NÃO é necessário levar foto).

5.5 . Utilização de numerais

Utilize numerais inserindo somente o número, sem necessidade de escrevê-lo por extenso, exceto no caso de documentos necessários, especificamente em relação ao número de cópias do documento para realizar o serviço. Neste caso os numerais serão inseridos como números e por extenso. (Utilize parênteses para inserir o número por extenso).

Exemplos:

- Ligar para o 115. (CESAN)
- Ligação para o imóvel que nunca possuiu energia elétrica e cuja carga a ser instalada seja de até 75.000 watts. (Escelsa)
- Levar 3 (três) cópias simples. (Campo relativo a Documentos Necessários).

Nenhum outro número como de telefones, leis, artigos, incisos, instruções normativas, datas e horas, são escritos por extenso. **Somente números relativos a documentos necessários**, especificamente ao número de cópias dos documentos, serão inseridos por extenso.

Os numerais ordinais, no entanto, deverão ser utilizados sempre por extenso, seja no título, seja em qualquer outro campo do site.

- Carteira de Identidade – primeira e segunda via. (Polícia Civil)

5.6 . Cite apenas o número da Lei

Cite trechos da lei somente se for imprescindível para o bom entendimento e fundamentação da informação. Como regra, basta citar seu número. Não se esqueça de explicar de forma fácil para o leitor o que aquele trecho da lei diz, caso seja necessário.

Exemplo:

A Capa de Processo deve conter a assinatura do administrador, cooperado, procurador com poderes específicos, ou terceiro interessado. (Art. 1.151 CC/2002). (JUCEES)

5.7 . Não mencionar marcas

Não mencione marcas na descrição dos serviços ou ações que o cidadão deva proceder para acessar o serviço.

Exemplo:

Levar 01 (uma) cópia simples dos documentos necessários.

Utilizou-se aqui a palavra “cópia” e não Xerox, que é uma marca.

5.8 . Menção de páginas da web

Sempre que mencionar páginas da internet na descrição dos serviços ou ações que o cidadão deva proceder para acessar o serviço, certifique-se de que o hiperlink esteja ativo para o cidadão já ser direcionado à página do serviço/formulário/informação/legislação.

✔ Documentos necessários

Representante legal da empresa ou procurador por ele habilitado

- Documentação
 1. Requerimento ao Idaf, conforme modelo do Anexo Único da Instrução Normativa Idaf nº 16, de 18/12/2019;
 2. Contrato social ou estatuto social, ambos atualizados;
 3. DUA com comprovante de pagamento da taxa.

Fonte: Portal de Serviços ES

6. CRITÉRIOS DE REDAÇÃO PARA CAMPOS ESPECÍFICOS DO PREENCHIMENTO DO ADMIN DO CONECTA CIDADÃO

6.1 . Aba “Dados Básicos”

6.1.1. “Como proceder”

Neste campo específico, daremos a redação ao serviço redigindo normalmente o procedimento que o cidadão terá que realizar para acessar o serviço caso tenha somente uma etapa ou, caso tenhamos etapas subsequentes, enumeraremos tais etapas.

Exemplo:

- Dirigir-se ao Faça Fácil com os documentos necessários.

(Redação direta. O serviço não apresenta mais de uma etapa ou etapas sucessivas).

Outro exemplo:

- 1 – Dirigir-se a uma agência do Banco X e preencher formulário;
- 2 – Levar o formulário preenchido ao setor Y do Faça Fácil.

(Redação dada com numeração, pois o serviço necessita que o cidadão cumpra uma etapa antes de iniciar a seguinte. Ou seja, há mais de uma etapa ou atividade meio).

6.1.2. “Pré-requisitos para solicitação”

Neste campo, também da aba referente a “Dados Básicos”, do Sistema de Informações do Guia – SIG listamos os pré-requisitos para o cidadão conseguir acesso ao serviço.

Assim, apenas listamos os pré-requisitos necessários. Usaremos para isso somente hífen, no começo de cada frase. Um pré-requisito debaixo do outro.

Exemplo:

- Não apresentar ligação anterior no imóvel;
- Padrão (cavalete) montado dentro das normas;
- Informar matrícula de referência (vizinho);
- Apresentar CNPJ;
- A ligação de água destinada a Órgãos Públicos, deverá ser solicitada através de ofício, e em caso de trailer ou quiosque, é necessário licença da Prefeitura;
- A localização do imóvel deve ser próxima à rede de água da CESAN.

6.2 . Aba “Pagamento”

6.2.1. “Pagamento”

Neste campo específico do SIG, selecionaremos o documento para pagamento correspondente e, em caso de serviços pagos com DUA da SEFAZ, iremos descrever o caminho, o passo a passo para o cidadão localizar a taxa relacionada ao serviço. Vejamos exemplo do serviço de “Registro de comerciante de agrotóxicos com sede fora do Espírito Santo - alteração de responsável técnico (RT)” do IDAF:

✓ Valor do serviço

- - Alteração cadastral.

Valor: R\$ 1.093,77

Observação: Descrição da taxa: - Alteração cadastral de comerciante, aplicadora e distribuidora de produtos agrotóxicos, seus componentes e afins.

Forma de Pagamento

- À vista

Documento de pagamento

- DUA - Documento Único de Arrecadação
 - Qualquer Banco - Até a data de vencimento.
 - Casas Lotéricas

Informações complementares

- No site da Sefaz, siga este caminho:
 - 1 - Taxas de serviço;
 - 2 - Digite seu CNPJ;
 - 3 - Digite o município;
 - 4 - Selecione o órgão "Instituto de Defesa Agropecuária e Florestal";
 - 5 - Selecione a área "Inspeção e Fiscalização Vegetal";
 - 6 - Selecione o serviço "Alteração cadastral de comerciante, aplicadora e distribuidora de produtos agrotóxicos, seus componentes e afins".

Fonte: Portal de Serviços ES

7. INSERÇÃO DE HIPERLINKS

No Sistema de Informações do Guia – SIG há a possibilidade de inserirmos um link para que o cidadão acesse diretamente uma página do órgão ou entidade.

Essa funcionalidade serve para permitir acesso direto aos sites dos órgãos/entidades parceiros, com busca precisa do que o cidadão quer, na página exata. Através deste link, o cidadão poderá imprimir um formulário, acessar um campo específico para retirar segunda via de documentos, etc.

Para isto, insira este endereço no campo específico do SIG:

INSERIR LEGENDA

No site do Conecta Cidadão não aparecerá este endereço do link. Aparecerá apenas “Clique aqui” ou a legenda inserida pelo Órgão, conforme se queira.

Assim:

▼ Etapas de realização

1. Acessar o E-Docs;
2. Realizar login no Acesso Cidadão. Caso não tenha login, confira as instruções para cadastro e verificação neste [vídeo orientativo](#);
3. Iniciar um novo encaminhamento;
4. Capturar os documentos obrigatórios, conforme informações disponíveis [aqui](#);
5. Selecionar como destinatário o grupo Protocolo do Iema em: Aba: Grupos e Comissões > Órgão: IEMA - Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos > Grupo: IEMA - PROTOCOLO;
6. Utilizar como título do encaminhamento: IEMA - CERTIDÃO DE TRAMITAÇÃO - [NOME OU RAZÃO SOCIAL DO INTERESSADO] - [Nº DO PROCESSO DE REFERÊNCIA];
7. Encaminhar ao Iema;
8. Aguardar resposta da Autarquia via E-Docs.

Para mais informações sobre o uso do E-Docs, acesse o [site do Iema](#) ou confira o [manual](#) disponibilizado pela Autarquia.

No endereço para inserção do link, onde se vê “(endereço da página)” coloque o endereço exato da página para a qual o cidadão será remetido para acesso ao que ele quer.

Exemplo:

```
<a href="http://www.sefaz.es.gov.br/agencia_online/termo_adesao/emissao.asp_blank">http://www.sefaz.es.gov.br/agencia_online/termo_adesao/emissao.asp_blank</a>.
```

No link acima temos o endereço exato para o cidadão acessar uma certidão na Agência Virtual da SEFAZ-ES, por exemplo.

Repare que esse endereço é o mesmo para qualquer link que você queira inserir. (O endereço da página está em azul, entre aspas. Somente este endereço mudará conforme o link que se queira inserir).

Atenção!

Insira sempre o link exato, preciso, da página para acesso do cidadão. A ideia é que ele sempre clique o menos possível até chegar à página desejada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo apresentado estas orientações de redação em Linguagem Simples para os órgãos do Governo do Estado do Espírito Santo, esperamos que alcancemos o objetivo de facilitar a compreensão do cidadão ao consultar um determinado serviço.

Por meio do cumprimento desta padronização, poderemos cumprir com uma causa social e direito civil. Contamos com o apoio e engajamento de todas as pessoas envolvidas nesta frente, sejam donos de serviços, integrantes dos **Escritórios Locais de Processos e Inovação, ELPI** e servidores designados para o preenchimento dos dados.

Assim, conseguiremos oferecer aos cidadãos capixabas serviços e informações com ainda mais qualidade.



ANEXO

PADRONIZAÇÃO DE REDAÇÕES MAIS USADAS

A padronização de algumas redações é importante e também facilita a tarefa de inserção de informações sobre o serviço no Sistema de Informações do Guia – SIG.

Utilize sempre os textos indicados a seguir quando precisar descrever os documentos relacionados abaixo, na seção “Documentos necessários” da aba “Documentos” do SIG. Essa seção indicará ao cidadão quais documentos deverá providenciar para executar determinado serviço.

Carteira de Identidade

Pode ser substituída por qualquer documento original de identificação oficial (com foto), tais como:

- Carteira de Trabalho;
- Carteira Nacional de Habilitação;
- Passaporte;
- Carteira de identificação profissional de membros das Forças Armadas, da Polícia Militar, Polícia Civil e Polícia Federal;
- Carteiras expedidas pelos órgãos fiscalizadores de exercício profissional (Ordem dos Advogados do Brasil, Conselho Regional de Medicina, Conselho Regional de Administração, etc.).



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

*Secretaria de Gestão
e Recursos Humanos*

*Secretaria de Controle
e Transparência*