

Manual de Redação e Edição de Conteúdos

**Guia Capixaba de Serviços Públicos e
Site Faça Fácil**

Vitória, 2012

Sumário

1. Apresentação	4
2. Critérios de redação - Orientações gerais	6
2.1. Simplifique	7
2.2. Verifique.....	7
2.3. Explique	7
2.4. Modo verbal	7
2.5. Atente-se com a precisão da redação	8
2.6. Atente-se com o tamanho do texto	8
3. Título do serviço.....	9
3.1. Seja específico.....	10
3.2. Utilize iniciais maiúsculas para a(s) categoria(s)	12
3.3. Utilize iniciais minúsculas para a(s) subcategoria(s).....	13
3.4. Utilize hífen	13
3.5. Atente-se para a natureza do serviço	14
3.6. Privilegie a visão do cidadão.....	14
3.7. Não utilize verbos no infinitivo nos títulos	15
3.8. Traduza.....	15
3.9. Anuncie o serviço.....	15
3.10. Revise.....	16
3.11. Use adjetivo ou conjunção adverbial para especificar o serviço...	16
3.12. Utilize a sigla do nome do serviço	16
4. Outros critérios de redação	17
4.1. Cidadão.....	17
4.2. Observação.....	17
4.3. Exemplo	18
4.4. Destaque para alguma palavra ou expressão.....	18
4.5. Utilização de numerais.....	19
4.6. Cite apenas o número da Lei.....	19
4.7. Não mencionar marcas	20
5. Critérios de redação para campos específicos do SIG	20
5.1. Aba “Dados Básicos”	20
5.1.1. “Como proceder”.....	20

5.1.2. “Pré-requisitos para solicitação”	21
6. Inserção do link “Clique Aqui”	22
ANEXO – PADRONIZAÇÃO DE REDAÇÕES MAIS USADAS	23
Carteira de Identidade	23

1. Apresentação

Uma das principais formas da administração pública garantir o exercício dos direitos de cidadania insculpidos na Constituição Federal é fornecer ao usuário de serviços públicos um atendimento de alta qualidade.

Integra a qualidade dos serviços prestados ao cidadão o fornecimento das melhores informações possíveis (qualificadas, atualizadas, claras etc.) sobre os serviços oferecidos pelo Estado. Ademais, insta que essas sejam fornecidas amplamente, gratuita e efetivamente através dos melhores meios de comunicação existentes. Isso permite, inclusive, que todos possam conhecer e ter acesso aos serviços que, em algumas situações, até então não sabiam existir.

É crucial também que se uniformize o tratamento das informações que são prestadas pelos diversos segmentos do Governo, em seus diversos órgãos e entidades, de tal maneira que o cidadão passe a contar com um padrão de qualidade nas informações disseminadas pelos diversos atendentes presenciais ou pelos que atuam em “call centers”, “chat centers”, redes sociais, sites etc.; ou ainda em folhetos, serviços radiofônicos, dentre outros.

Outra questão, não menos importante, relacionada ao acesso amplo e irrestrito às informações sobre os serviços públicos, envolve retirar do cidadão a responsabilidade pelo conhecimento prévio das diversas engrenagens que compõem a complexa máquina administrativa do Estado para obter simples informações de algum serviço.

Faz parte da construção deste novo Estado, plenamente voltado para a concretização dos direitos do cidadão, democratizar o acesso à informação utilizando-se de todos os canais de comunicação disponíveis, em especial os canais eletrônicos baseados na Internet, para que o cidadão, ainda que de

locais remotos, possa conhecer de forma efetiva e eficiente os serviços que lhe são ofertados.

O **Guia Capixaba de Serviços Públicos** será um portal eletrônico que congregará informações sobre os serviços prestados ao cidadão capixaba por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do ES.

O sistema de dados, ora denominado **SIG** – Sistema de Informações do Guia, que congregará todas as informações dos serviços públicos a serem refletidas no referido portal, será o mesmo sistema de dados para redação e edição de conteúdos por instituições que possuam serviços disponibilizados nas centrais de atendimento integrado vinculadas ao Programa **Faça Fácil**.

O portal <http://www.facafacil.es.gov.br/> funciona, hoje, como balizador da forma como as informações dos diversos serviços constantes do Guia Capixaba estarão disponibilizadas para consulta.

Em função da necessidade de fornecer informação de qualidade, numa linguagem clara, concisa, precisa e abrangente ao cidadão sobre os serviços públicos, publicamos este **Manual de Redação e Edição de Conteúdos**, que será base de **organização e padronização** da informação trabalhada por todos aqueles que alterarem/inserirem conteúdos em ambos os sites: Guia Capixaba de Serviços Públicos e Central Faça Fácil.

O **Manual** organiza, padroniza e explica procedimentos para inserção/alteração/atualização de informações dos serviços dos sites supramencionados.

As organizações públicas e privadas parceiras deverão seguir as regras de padronização deste **Manual**, relevantes para a eficácia da comunicação com o cidadão a respeito de seu direito de ser bem informado sobre os serviços públicos colocados ao seu dispor.

Equipe Governo Eletrônico

SUBGED – Subsecretaria de Inovação na Gestão e Desenvolvimento de Pessoas.

SEGER – Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos.

2. Critérios de redação - Orientações gerais

A redação para a internet tem algumas características próprias, determinadas pelo formato dessa mídia eletrônica, mas segue, também, as normas básicas que definem um bom texto. Neste tópico estão descritos os critérios que devem nortear a produção de textos a serem inseridos no Sistema de Informações do Guia - SIG, considerando-se normas gerais de redação e características específicas da produção para a internet.

O desafio da produção de textos para o portal é transmitir informações da maneira mais clara possível. Para tanto, deve-se considerar a diversidade dos públicos-alvo do portal e assegurar que os dados publicados sejam inteligíveis a todos quanto acessem as informações dos serviços. 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 do **Guia Capixaba de Serviços Públicos** e do site da **Central Faça Fácil** são as seguintes:

- a) **Clareza** – A descrição dos serviços deve ser feita de forma simples, garantindo-se 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 listadas acima, procure utilizar as orientações a seguir.

2.1. 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.

2.2. Verifique

Confira com os departamentos 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.

2.3. Explique

Se for necessário usar termos técnicos muito específicos, explique-os, em uma “observação”¹, de forma resumida, para garantir 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.

2.4. Modo verbal

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

¹ Ver item 4.2, pág. 17 deste Manual.

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.

2.5. Atente-se com a precisão da redação

Cuidado para que seu texto não seja dúbio quanto a alguma informação que você tenha fornecido por causa de 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...).

2.6. 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. Título do serviço

O título do serviço é o **principal elemento para a localização e identificação do serviço**. Na estrutura dos sites do Guia Capixaba e da Central Faça Fácil, 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. 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** se 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 - vistoria de veículo - renovação* e *Transporte Escolar – credenciamento – renovação*.

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:

- *vistoria de veículo* (1º subcategoria); *renovação* (2º subcategoria)

- *credenciamento* (1º subcategoria); *renovação* (2º subcategoria).



Parte-se da definição do serviço de forma mais genérica (*Transporte Escolar*), para sua especificidade (*vistoria de veículo - renovação*).

Repare que a categoria é a informação da forma mais global, genérica possível sobre o serviço. A subcategoria é a especificação; e quanto mais subcategorias inserirmos, mais descendermos até o nível da ação precisa a ser realizada no serviço. Veja o exemplo:

IPVA - veículo novo - pagamento – informações. **IPVA** é a categoria. O assunto mais genérico sobre o serviço. Depois veem as subcategorias: “**veículo novo - pagamento – informações**”. A parte mais específica sobre esse serviço é a subcategoria “**informações**”. Trata-se diretamente do que o cidadão quer dentro deste serviço, que é um dos serviços possíveis relacionados ao IPVA.

Importante notar que há serviços que possuem somente uma subcategoria, como: *Conta de Água e/ou Esgoto – segunda via*. Outros serviços terão mais de uma subcategoria, como: *Transporte Escolar - vistoria de veículo - renovação*; *Ligação de Esgoto - não utiliza água da CESAN - pessoa jurídica*, etc.

Ao definir qual será o título do serviço:

3.1. 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 – credenciamento – renovação*.

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.

Exemplos:

- *Conta de Água e/ou Esgoto - negociação de débito - pessoa física* tem procedimentos, documentos ou outra particularidade diferente de *Conta de Água e/ou Esgoto - negociação de débito - pessoa jurídica*. Desta forma, devem ser diferenciados. É um mesmo serviço para públicos diferentes: pessoa jurídica ou pessoa física.
- O serviço *Passe Livre - **deficiência auditiva** - cadastro ou renovação* é diferente do serviço *Passe Livre - **deficiência física** - cadastro ou renovação*. Novamente temos um mesmo serviço para públicos diferentes: portadores de deficiência auditiva ou portadores de deficiência física.

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 – emissão.*²

3.2. 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.

Exemplos:

- *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)

² No item 4.5, 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 – 1^ovia”. O certo seria: *Carteira de Identidade – primeira via*).

3.3. 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.

Exemplos:

- 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 nos exemplos abaixo.

- *Padrão de Entrada de Energia Elétrica - construção financiada pela EDP Escelsa.*
- *Atestado de Antecedentes Criminais - carteira de identidade do Estado do ES – online*

3.4. 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: *CNH (Carteira Nacional de Habilitação) – renovação da CNH - realização de prova de atualização (escrita); CNH (Carteira Nacional de Habilitação) - primeira habilitação - realização de prova teórica (escrita).*

3.5. 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 de Artesão – primeira via* precisa-se fazer primeiramente uma avaliação, um teste que é baseado na confecção dos produtos do artesão, classificado de acordo com a matéria-prima, técnica utilizada e a qualidade do acabamento. Somente aqueles considerados aptos, após essa avaliação realizada pela SEASTDH, 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 SEASTDH que levará a um serviço fim, objetivo de fato do cidadão, qual seja: **aquisição da Carteira 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.

3.6. 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”.

3.7. Não utilize verbos no infinitivo nos títulos³

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. Em caso de dúvidas, consulte os nomes dos serviços como constam no site da Central Faça Fácil para servirem de modelo ao nomear um serviço.

Exemplo: O título do serviço não seria “Solicitar Título de Eleitor”, mas sim “*Título de Eleitor – primeira via*”. (Perceba que o que o cidadão quer, **não** é requisitar, solicitar título de eleitor. Ele quer o título de eleitor em si. A solicitação é uma atividade meio para satisfação de sua necessidade, qual seja: o título de eleitor).

3.8. 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.

3.9. 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

³ Conforme exposto no item 2.4, 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.

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?).

3.10. 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.

3.11. 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.

Exemplos:

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

3.12. 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.

Exemplos:

- *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*

Descrição do Serviço:

ICMS – Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços. Solicitação de Isenção de ICMS para taxista, na aquisição de veículo automotor novo para passageiros, com motor não superior a 2 mil centímetros cúbicos (2.0L) cilindradas, para o exercício da atividade profissional.

BASE LEGAL: RICMS, art. 5º, inciso LXXVI (aprovado pelo Decreto nº 1.090-R, de 25/10/2002).

4. Outros critérios de redação

4.1. Cidadão

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

4.2. Observação

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.

4.3. 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 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.

4.4. 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).*

4.5. 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)

4.6. 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)

4.7. Não mencionar marcas

Não mencione marcas na descrição de produtos 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. Critérios de redação para campos específicos do SIG

5.1. Aba “Dados Básicos”

5.1.1. “Como proceder”

Neste campo específico do SIG, 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).

5.1.2. “Pré-requisitos para solicitação”

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

Assim, apenas listaremos os pré-requisitos necessários. Usaremos para isso somente **hifens**, 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. Inserção do link “Clique Aqui”

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 acesso direto aos sites dos órgãos/entidades parceiros do Guia, 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:

CLICANDO AQUI

No site do Guia Capixaba e no site da Central Faça Fácil não aparecerá este endereço do link. Aparecerá apenas “Clique aqui” ou “Clicando Aqui”, conforme se queira.

Assim:

Como Proceder

1 - Dirigir-se ao *Faça Fácil* portando os documentos necessários para o credenciamento;

2 - Com o número de protocolo dirigir-se a qualquer ITL (*Instituição Técnica Licenciada*) para agendar a vistoria do veículo, pagando na própria ITL a taxa devida (a vistoria consiste na verificação do veículo quanto a sua completa adequação para o transporte escolar). Para visualizar os endereços das ITL [clique aqui](#).



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:

CLICANDO AQUI.

Neste link 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.

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.).*