

## **LINGUAGEM SIMPLES**

É uma técnica de comunicação que busca transmitir informações de forma clara, objetiva e inclusiva, facilitando o entendimento pelos usuários. Uma mensagem é considerada simples quando a pessoa que lê ou escuta compreende facilmente o conteúdo, sem necessidade de releituras ou pedidos de esclarecimento. Vale ressaltar que Linguagem Simples não se confunde com linguagem informal.

### **A IMPORTÂNCIA DAS CARTAS DE SERVIÇOS EM LINGUAGEM SIMPLES**

Cartas de serviços escritas em Linguagem Simples são essenciais para garantir que os cidadãos compreendam os serviços públicos e saibam como utilizá-los. A clareza das informações promove acessibilidade, permitindo que pessoas com diferentes níveis de escolaridade e conhecimento se sintam incluídas. Isso é ainda mais relevante em um contexto de público diverso e com diferentes capacidades de compreensão.

### **RESPONSABILIDADE SOBRE AS CARTAS DE SERVIÇO**

Por serem o principal instrumento para orientar o cidadão sobre os serviços públicos estaduais, cada órgão ou entidade é responsável por elaborar suas Cartas de Serviços e mantê-las atualizadas regularmente. A necessidade de atualização periódica está prevista no § 4º, Art. 7º da Lei nº 13.460.

### **PREENCHIMENTO DAS CARTAS DE SERVIÇO**

**1 TÍTULO** - o título deve:

- ser objetivo e curto
- começar com verbo no infinitivo, indicando uma ação a ser realizada pelo cidadão e não uma oferta do Estado. Exemplos: “emitir”, “solicitar”...
- ter entre 3 e 5 palavras, não incluindo preposições, artigos ou conjunções nessa contagem.
- ter conexão com a descrição: o título precisa resumir a descrição do serviço

**2 DESCRIÇÃO** - a descrição deve:

- se dirigir ao usuário utilizando “você”, promovendo um tom próximo e direto:

Correto: "Você precisa preencher o formulário online."

Incorreto: "O cidadão deve preencher o formulário online."

- frases com apenas uma ação e até 10 palavras de conteúdo, utilizando a forma direta (sujeito + verbo + ação).
- usar de 1 a 3 frases por parágrafo para manter o texto claro e objetivo.
- evitar caracteres especiais, tais como \$, #, ®, © ou outros.
- usar palavras de fácil compreensão

Texto original: "Contribuintes que precisam comprovar regularidade fiscal."

Texto reformulado: "Pessoas e empresas que precisam mostrar que estão em dia com os impostos."

- evitar jargões, se necessário explicar a sigla ou termo ao lado da primeira ocorrência.

### **3 QUEM PODE UTILIZAR O SERVIÇO** - este campo deve:

- informar claramente para quem o serviço é destinado. Isso facilita a identificação e evita confusões.
- seguir as mesmas orientações de redação (como uso de linguagem direta e clara) mencionadas anteriormente.

**4 ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DO SERVIÇO** - Organize as tarefas em etapas claras e curtas. Utilize listas para facilitar o entendimento e minimize informações desnecessárias.

Use listas e tabelas para apresentar sequências de ações e classificações, facilitando a leitura e a compreensão.

Exemplo:

Etapas para renovação da carteira de motorista:

1. Acesse o sistema com seu login e senha.
2. Atualize seus dados pessoais e de endereço.
3. Pague a taxa de renovação.
4. Acompanhe o status da renovação no portal.