



# GESPÚBLICA

PROGRAMA NACIONAL DE GESTÃO PÚBLICA E DESBUROCRATIZAÇÃO

Fugindo do “burocratês”:  
como facilitar o acesso do  
cidadão ao serviço público.

DICAS DE COMO COMUNICAR UM SERVIÇO PÚBLICO PARA O SEU PÚBLICO-ALVO UTILIZANDO LINGUAGEM CIDADÃ.

PROGRAMA NACIONAL DE GESTÃO PÚBLICA E DESBUROCRATIZAÇÃO - GESPÚBLICA

## Planejamento

### O planejamento é a fase mais importante da descrição de um serviço

Jamais comece a escrever seu documento sem um planejamento prévio. Esta é a forma mais garantida de falhar completamente na transmissão da sua informação e pode, inclusive, atrapalhar, ao invés de ajudar, o usuário a ter acesso ao serviço.

### Definindo e conhecendo o público-alvo

- Conheça o seu público-alvo. 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 público-alvo já conhece do assunto. A partir disso, defina o que ele precisa conhecer para usufruir integralmente do serviço e, então, monte uma estratégia para levá-lo de um ponto ao outro.
- Escreva para seu público-alvo. 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 que ele precisa.
- Trate públicos diferentes separadamente. Se você tem mais de um público-alvo, faça seções separadas para cada um deles. Isto evita confusão e ajuda o cidadão a achar mais facilmente a informação que lhe interessa.

### 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? O que eu preciso informar para chegar a este resultado?*
6. *Qual é o resultado desejado pelo meu público-alvo? O que eu preciso informar para chegar a este resultado?*

Fonte: PLAIN. *Federal Plain Language Guidelines*, March 2011

### Desenhando e organizando o seu texto

### A diagramação e a organização de um documento são de vital importância para sua efetividade.

Se bem-feitas, elas podem aumentar o interesse do cidadão na leitura e ainda ajudar o cérebro a processar e entender melhor a informação. Elas servem ainda como uma ferramenta para enfatizar pontos centrais e garantir que o cidadão não deixará de ler as partes mais importantes.

- Distribua bem os espaços em branco no seu documento. Eles também têm uma função importante na transmissão da sua informação. Divida cada página de seu documento em 5 ou 6 seções.

- Utilize sessões pequenas de texto. Sessões longas dão ao usuário a impressão de algo difícil e trabalhoso. Já as pequenas, ao quebrar o texto em blocos lógicos menores, ajudarão na sua organização do documento.
- Utilize ilustrações, tabelas, listas, links e títulos para substituir blocos de texto. São ótimos meios de criar espaços em branco e facilitar a compreensão da informação. Não tenha medo de usar estes métodos, o único cuidado necessário é o de não exagerar, como colocar listas dentro de outras listas.
- Defina a estrutura do seu texto antes de escrevê-lo. Nunca use mais que três níveis de texto (1, 1.1 e 1.1.1)
- Não deixe o desenho do seu texto muito constante. Isto cansa o cérebro do leitor. Deixe as margens à direita irregulares, e varie o tamanho dos parágrafos e sentenças pelo texto.
- Selecione as informações que entrarão em seu texto. Coloque **todas** as informações que o cidadão **precisa** saber, mas **somente** elas. Informações desnecessárias no texto só servirão para confundi-lo.
- Estabeleça prioridades. Escolha as informações mais importantes e coloque-as ao início do texto, e só depois as secundárias e complementares. Siga esta lógica no texto como um todo, nas sessões, nos parágrafos e nas sentenças.
- Se o seu serviço tem mais de uma etapa, descreva-as no texto em ordem cronológica. Não confunda o cidadão.
- Ordene seus parágrafos e sentenças de modo a facilitar o entendimento. 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.
- Escreva parágrafos pequenos e reserve um parágrafo para cada tópico. Parágrafos pequenos são mais fáceis de entender e organizar, criam mais espaços em branco 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.
- Comece cada parágrafo com uma sentença introdutória. Isto irá explicar ao cidadão sobre o que ele irá ler. Isso permite encontrar a informação mais rapidamente, e evita que o cidadão 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. Isto permitirá ao cidadão acompanhar e entender melhor sua informação.
- Não traga complexidade para suas sentenças. A linguagem direta (sujeito-verbo-predicado) é a mais simples existente, e também a que melhor transmite ideias e informações. Use-a, mantendo estes três elementos próximos uns dos outros.
- Use listas sempre que possível. Elas são uma ótima ferramenta para:
  - Quebrar textos muito longos;
  - Fazer o cidadão focar em informações importantes;
  - Estabelecer a ordem cronológica de um processo;
  - Deixar claro quais são todos os passos necessários no processo.

- Adicionar “espaços em branco” para facilitar a leitura.
- Apresentar da melhor forma itens, condições e exceções.

**Atenção:**

- \* *Sempre use uma oração introdutória antes da lista, e comece-a na margem esquerda da página.*
- \* *Alinhe sua lista sempre à esquerda, jamais no centro.*
- \* *Cada ponto de uma lista precisa, individualmente, formar uma frase completa e inteligível com a sentença introdutória.*

## Escrita

### Não recicle e não requente.

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 para esta função.

## Linguagem

- 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. Esta estratégia trará ao seu documento dois enormes benefícios:
  - Trará o cidadão para junto do seu texto, despertando nele o interesse e prendendo sua atenção;
  - Ajudará **você** a listar as informações de forma lógica, deixar mais clara a distribuição de responsabilidades e a perceber as questões que precisarão ser respondidas ao cidadão.

### Lembre-se:

*Caso você resolva colocar o seu texto, ou parte dele, em forma de questionário, escreva as perguntas como se o cidadão as estivesse fazendo: “O que eu preciso fazer? Onde eu preciso ir? etc...”*

- Seja assertivo. Defina claramente suas informações. Evite expressões dúbias ou vagas.
- Use a voz ativa. As responsabilidades ficam mais claras desta forma.
- Não tenha receio 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.
- Não aumente o seu texto desnecessariamente. Evite utilizar palavras e expressões que não acrescentam ao conteúdo das suas sentenças.
- 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.
- Use uma sentença para cada ideia. Sentenças longas e complicadas passam ao cidadão a impressão de incerteza. Sentenças pequenas são ideais para transmitir informações complexas, pois as quebram em pedaços lógicos pequenos que são mais fáceis de digerir.
- Não floreie o seu texto. Além de aumentar o texto e gastar espaço, os floreios fazem com que você pareça insincero. Não enterre as informações importantes sob uma coleção de mensagens puramente ornamentais.

- Não use expressões onde uma palavra é suficiente para expor a mesma ideia. Seja econômico com as palavras. Veja alguns exemplos abaixo:

<i>O que você escreve assim...</i>	<i>Você também pode escrever assim...</i>
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 no que você trabalha...

- Escreva de forma afirmativa. O cérebro humano processa a informação primeiro, e só depois acrescenta o negativo. Usar a forma negativa, então, acrescentará um fator a mais de complicação para o entendimento do seu texto. Transforme suas frases com discurso negativo em frases afirmativas.

#### Cuidado:

*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 então é obrigado a processar a negação da negação. Assim, 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.*

- Defina pela regra, não pelas exceções. Diga e descreva sempre **a quem se aplica** ao invés de a quem não se aplica. Só defina pelas exceções se a alternativa for uma lista muito longa ou uma descrição muito complexa.
- Deixe condições sempre claras e explícitas. Não as deixe implícitas ou escondidas. Use o “se” para ficar claro.
- Faça uso de exemplos. Exemplos são extremamente eficientes para esclarecer conceitos complexos e, se bem empregados, podem substituir longas explicações. Exemplos relevantes, ainda por cima, ajudam o público a se identificar com o texto.
- Seja criativo. Faça experimentos, escreva de diversas formas, tente novas aproximações, de forma a conseguir transformar instruções complicadas em uma linguagem mais acessível.
- Seja responsável. Só utilize informações e dados que você realmente conheça e que possa citar a fonte. Jamais use expressões como “estudos indicam”, “há quem diga” etc.
- Tenha cuidado com o uso de ferramentas de ênfase. Embora importantes e eficientes, elas devem ser usadas sem exagero, para que não percam sua força e efetividade.

#### O que usar?

*Use sempre o negrito ou o itálico para realçar termos e frases importantes. 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.*

## Escolha de palavras

- Palavras importam. Cuidado ao escolhê-las. 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.
- Evite: Siglas, abreviações, palavras exóticas, termos obsoletos, estrangeirismos e jargões.
  - *Nos casos onde não é possível evitar o uso de siglas* (nomes muito extensos, por exemplo), escreva o significado no primeiro uso, e posteriormente use somente a sigla. *Nos casos onde a sigla é amplamente conhecida pelo público-alvo*, o significado não é necessário. **Não use mais que três siglas em um documento**, e de preferência menos. **Deixe a sigla para os casos mais citados ou com nomes mais extensos**, e no restante use o nome.
  - *Evite palavras e frases em outras línguas*, mesmo expressões latinas, pois elas podem dificultar o entendimento.
  - *Substitua, o mais frequentemente possível, jargões e termos técnicos* por palavras mais amplamente conhecidas. Termos técnicos devem ser usados somente quando **absolutamente necessários**, onde não haja outra forma de se referir àquela ideia ou objeto, e neste caso deve ser acrescentada uma definição ao texto. **Preste atenção especialmente aos jargões com os quais você convive no dia a dia**. Se eles não forem de amplo conhecimento do seu público-alvo, procure substituí-los por termos mais populares.
  - *Evite 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, provavelmente não conhecerá a linguagem legal.
- Seja consistente. Use sempre o mesmo termo para um mesmo conceito, caso contrário você confundirá o cidadão. Não se preocupe em ser repetitivo. Clareza e concisão são sua prioridade, não o estilo.
- Não confunda o cidadão. 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.

### **Não há como escapar!**

*Algumas vezes não será possível deixar de usar um termo pouco conhecido. Nestes casos, siga as seguintes instruções:*

- Coloque, preferencialmente, a definição no próprio texto, logo em seguida à utilização do termo pela primeira vez.
- Caso não tenha como fugir do uso de uma seção de definições, coloque-a ao fim do documento, organizada em ordem alfabética.
- Não acrescente qualquer outra informação que não sejam as definições nesta seção;
- Não inclua a definição de termos que você não usou no documento.

- Assegure-se que o cidadão saberá sobre o que você está falando. Use o nome mais popular quando se referir ao seu órgão, programa ou ação.
- Fuja dos “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 cidadão**. Caso você não tenha como substituí-lo, acrescente a definição que você está utilizando no documento.

### Um exemplo:

O termo **grife**, adaptação do francês *graphie*, surgiu no campo da moda para se referir ao conjunto de peças e coleções produzidas por um estilista de forma artesanal e em baixa escala, se **opondo** ao conceito de **marca**, que definia o conjunto de peças produzidas em massa por uma determinada empresa.

Pouco tempo depois, no entanto, o termo se popularizou e passou a ser usado pelos mais diferentes grupos de pessoas, muitas com pouco ou nenhum conhecimento do mundo da moda, e a transformação do seu significado no vocabulário popular foi tanta que grife passou a ser considerada como um sinônimo justamente de... marca.

Hoje, um profissional da moda tem que tomar muito cuidado ao utilizar a expressão “grife”, pois a não ser que ele esteja se dirigindo exclusivamente a profissionais do ramo, ele pode acabar transmitindo o oposto da mensagem que deseja expressar.

- Numerais: Use o símbolo ou o nome, não há necessidade de usar os dois;
- 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.
- Verbos. Os verbos dizem ao cidadão 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, **[precisar]** da certidão de nascimento”) ou compostos (“caso *tenha completado* 18 anos...”).
- 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.

### Em dúvida sobre qual palavra escolher para seu texto?

*Sempre que você tiver em dúvida sobre qual é a palavra mais adequada para exprimir uma ideia no seu texto, siga as seguintes regras:*

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



## Pontuação

- Use muitas 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.
- Evite o uso de ponto-e-vírgula, parênteses e aspas. Utilize só quando for absolutamente necessário, porque estas pontuações causam quebras na atenção do leitor.
- Não use barras. Elas não têm praticamente nenhum bom uso, a não ser no caso de frações. 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.

## Particularidades da escrita na Web

### Tenha estes dados em mente ao escrever para web:

- 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.
- Ou usuários levam, em média, 5 segundos após entrar em uma página para decidir se a mesma é ou não útil.

Fonte: NIELSEN, Jakob, *How little do users read?* May 6<sup>th</sup>, 2008

- Os usuários visitam a página com uma atividade específica na cabeça. Se julgarem que a página não os ajudará, eles a abandonarão. Deixe claro, desde o início, que tarefas ela poderá ajudar o cidadão a completar.
- Saiba o que interessa ao cidadão:
  - Preste atenção às questões enviadas pelos cidadãos (por todos os meios);
  - Procure conversar com os cidadãos e perguntar o que eles querem;
  - Analise as estatísticas (“webmetrics”) de uso da sua página para saber o que as pessoas estão procurando em seu site (páginas mais visitadas, páginas ou partes onde eles gastam mais tempo, quais os termos e frases mais procurados, etc.)
  - Procure utilizar as informações obtidas a partir da análise para reformular a página ou facilitar o acesso àquelas informações mais procuradas.
  - Faça pesquisas de opinião entre os cidadãos. Uma ferramenta útil para esta finalidade é o Pesquisa.Gov, do GESPÚBLICA ([www.pesquisa.gov.br](http://www.pesquisa.gov.br))
- Escreva no estilo de pirâmide invertida. Comece o texto com a informação mais importante, e depois vá elencando as outras informações por ordem decrescente de importância. Esta técnica, inventada por jornalistas, ajuda o texto a passar informações de forma mais rápida ao cidadão.

- Não faça da sua página uma simples transcrição de um texto escrito anteriormente. Tire as informações necessárias do texto e então decida como inserir aquelas informações na sua *webpage*. Esta reescrita é essencial pois quando escrevemos no papel nossa escrita é linear e direcionada para a narrativa, enquanto a escrita na web é direcionada para a ação. O fato de um texto funcionar bem no papel não significa que o mesmo ocorrerá na web.
- Apresente sua informação, de preferência, na página, evite o uso de arquivos anexos. Usuários, em geral, odeiam quando este tipo de arquivo aparece em uma página, e evitam ao máximo ter que lê-los. Os arquivos, quando muito grandes, demoram para carregar e podem “travar” o computador. Ao abrirem na mesma guia do navegador, eles podem fazer com que o cidadão perca a página de origem, e em telas menores estes arquivos causam dificuldade na leitura. Se você não tiver como deixar de usar um arquivo anexo, inclua junto ao link que levará a ele as informações sobre o arquivo, como o tipo, assunto, tamanho e para quem se aplica.
- Faça com que seus links digam para onde eles levam. Seja tão explícito quanto possível. É melhor que o nome do link fique muito grande do que curto demais. Além disso, observe as seguintes instruções:
  - Sempre dê ao *link* o mesmo nome que a página para a qual ele direciona.
  - Não use, como nome para o *link*, nomes completos de programas e documentos.
  - Lembre-se que o *link* tem que atender a todos os tipos de cidadãos, inclusive os cegos. Não os nomeie com instruções visuais como “clique no botão verde” ou “clique no canto da página”.
  - Jamais use “clique aqui” ou “mais”.
  - Caso seja necessário, para que o cidadão saiba onde está indo, coloque uma breve descrição do conteúdo de destino junto ao *link*.
- Não coloque links no meio do texto. Isso fará que o cidadão abandone o texto antes de terminar, o que quebrará sua concentração e atenção.

## Testes e Revisões

### Economia de tempo

Revisar seus textos e testar seu material é parte essencial de sua confecção. As revisões e os testes permitirão que você identifique os pontos duvidosos e problemáticos do seu material, e os sane, antes dele entrar em contato final com o seu público-alvo. Isso evitará que horas sejam gastas no futuro respondendo a questões de cidadãos ou escrevendo um segundo documento para explicar o primeiro.

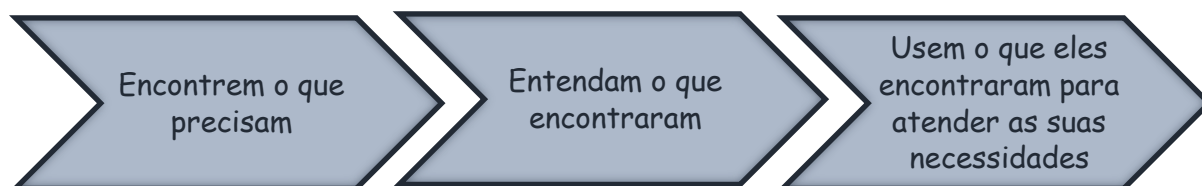
- Revise seu material com frequência. A revisão não ocorre somente após o término da primeira versão de seu documento. Ela deve ocorrer por todo o processo de criação e seguir após sua publicação. Isto é essencial para que o documento continue eficiente em seu propósito.

### 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, via de regra, 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 cidadão entenda sua mensagem? Se não, elimine-as. Informações supérfluas só servem para confundir o cidadão.
- 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 entrega-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.

## E não esqueça:

**Seu texto só estará pronto se ele permitir que os leitores:**



## Referências

- The Plain Language Action and Information Network (PLAIN). *Federal Plain Language Guidelines, March 2011, Rev. 1, May 2011*. Sítio: [www.plainlanguage.gov](http://www.plainlanguage.gov)
- NIELSEN, Jakob, *How little do users read?* 6 de maio de 2008 in Nielsen Norman Group. Site: [www.nngroup.com](http://www.nngroup.com)
- U.S. Securities and Exchange Commission. *A Plain English Handbook. How to create clear SEC disclosure documents*. Outubro de 1998. Sítio: [www.sec.gov](http://www.sec.gov)
- Programa GESPÚBLICA. *Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico*; Brasília; MP, SEGEP, 2014. Versão 3/2014. Sítio: [www.gespublica.gov.br](http://www.gespublica.gov.br)
- Controladoria Geral da União. *Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União - Manual para Ouvidores Federais*. Março de 2015. Sítio: [www.cgu.gov.br](http://www.cgu.gov.br)