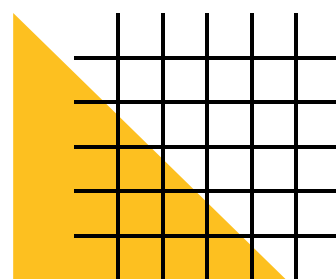
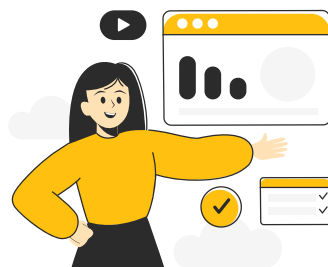
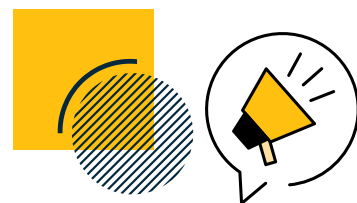
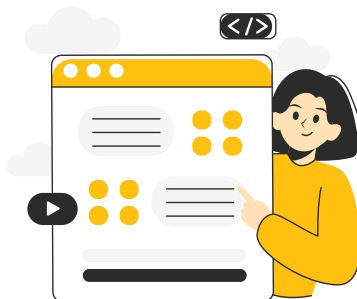
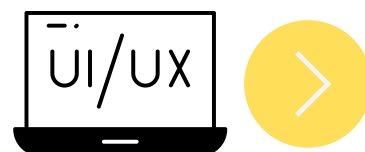


Simplifique Aí

Linguagem Simples

Baseada na **ABNT NBR ISO 24495-1:2024 | ISO 24495-1:2023**



Simplifique Aí

Linguagem Simples

Na carta de serviços e no ba.gov.br, nós usamos **Linguagem Simples** e vamos te ajudar também a ter uma comunicação mais clara com o cidadão.

© 2025

Secretaria de Administração do Estado da Bahia - SAEB
2º Avenida do CAB, Plataforma III, N° 200 - Centro
Administrativo da Bahia, Salvador - BA, 41745-003
www.ba.gov.br/administracao

Simplifique aí - Cartilha para uso prático da Linguagem Simples

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

Coordenação de Transformação Digital
Salvador/Bahia

Edição 01 - 38 Páginas - Formato A4

NOVEMBRO, 2025

BEM-VINDO



Simplifique Aí

Linguagem Simples

A **Cartilha de Linguagem Simples** é uma iniciativa do governo baiano para trazer mais acessibilidade e inovação para todos.

O OBJETIVO DESSE GUIA

- Garantir que todas as pessoas possam entender as informações passadas pelo governo baiano;
- Diminuir a burocracia que afasta o cidadão;
- Auxiliar na garantia dos direitos de acesso - ao dar mais transparência as informações;
- Aumentar a confiança nas instituições públicas.

VAMOS TE ENSINAR A USAR A LINGUAGEM SIMPLES

Com esta cartilha, o Governo da Bahia vai auxiliar na capacitação dos seus servidores e equipes em todo o estado. Vamos transformar a comunicação pública em um canal de empatia, clareza e entendimento para toda nossa população.



Planejar o que se escreve

Escrever de forma simples

Estruturar seu conteúdo

Testar o que foi escrito

UM COMPROMISSO COM VOCÊ

Mais do que um guia, a **Cartilha de Linguagem Simples** é um instrumento de cidadania e transformação, que consolida o compromisso da Bahia com uma administração moderna, inclusiva e centrada nas pessoas.

GESTÃO ADMINISTRATIVA

JERÔNIMO RODRIGUES SOUZA
Governador

GERALDO JÚNIOR
Vice-Governador do Estado da Bahia

RODRIGO PIMENTEL
Secretário da Administração

THALES JOSÉ COSTA DE ALMEIDA
Superintendente da Gestão e Inovação

Colaboradores

- ALANA NASCIMENTO
- ANDERSON BARBOSA
- CARLA PENA
- FLÁVIO SANTOS
- FRANCISCO PRADO
- LUCAS RIBEIRO
- IGOR TAKENAMI
- MAIANE OLIVEIRA
- MÁRCIA SIMÕES
- MÔNICA SARAIVA
- TAWAN NASCIMENTO
- VANESSA MEDAUAR



SUMÁRIO



APRESENTAÇÃO	09
BENEFÍCIOS	10
SE UM TEXTO É COMPREENDIDO POR UMA CRIANÇA, ELE SERÁ COMPREENDIDO POR QUALQUER ADULTO.	11
POR QUE APLICAR NO PORTAL DE SERVIÇOS DO BA.GOV.BR?	12
RESPONSABILIDADE E LEGISLAÇÕES	13
PRINCÍPIOS NORTEADORES E O DESIGN INFORMACIONAL	14
1 - RELEVÂNCIA	15
2 - LOCALIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO	16
3 - COMPREENSÃO	17
4 - USÁVEL	18
DICAS PRÁTICAS	19
O MÉTODO SIMPLIFICA AÍ	20
AS ETAPAS DE PRODUÇÃO DE CONTEÚDO	21
PASSO A PASSO PARA PRODUZIR CONTEÚDO	22
EXEMPLOS PRÁTICOS	23
CHECKLIST FINAL	33
AGRADECIMENTOS	35
ANEXOS	36

APRESENTAÇÃO

Linguagem Simples

A Linguagem Simples / Plain Language é uma estratégia de comunicação onde o leitor é o centro. Para a carta de serviços, essa estratégia, é uma forma de comunicação que coloca o cidadão no centro.

Usada em larga escala para informações impressas ou digitais que se apresentem em formato de texto.

Um texto em Linguagem Simples permite que qualquer pessoa:



- Encontre o que precisa;
- Entenda a informação;
- Use o que aprendeu para tomar decisões.

👉 **Atenção:** Linguagem Simples não é “infantilizar” ou “resumir demais”. Ela organiza a comunicação para ser clara e acessível a todos.

É tornar a comunicação **clara, democrática e acessível a todos.**

Se uma criança entende, significa que **não restam dúvidas para ninguém** — e esse é o verdadeiro objetivo da comunicação pública.

Benefícios

DA LINGUAGEM SIMPLES

Redução de custos operacionais

- Menos retrabalho em atendimento, já que o cidadão entende o que precisa fazer na primeira vez;
- Economia de horas de servidores que deixam de responder às mesmas dúvidas repetidamente

Menor gasto com canais de suporte

- Redução de ligações telefônicas, e-mails e idas presenciais a balcões de atendimento;
- Exemplo: se um serviço digital é claro, o cidadão não precisa ligar para saber quais documentos levar.

Eficiência no uso de recursos públicos

- Processos mais ágeis significam menos tempo de tramitação, menos papel e menos erros que demandam correção;
- A aplicação da pirâmide invertida e listas nos textos facilita a leitura escaneável, reduzindo tempo de navegação e carga nos sistemas

Aumento da adesão aos serviços digitais

- Quanto mais claro o serviço no Ba.Gov.Br, maior a taxa de uso da plataforma. Isso reduz custos em atendimento presencial (Rede SAC, por exemplo).

Transparência e confiança

- O cidadão entende melhor as informações, aumentando a sensação de clareza e honestidade do governo;
- Isso reduz a percepção de burocracia e fortalece a imagem institucional.

Inclusão social e digital

- Facilita o acesso de pessoas com menor letramento ou com dificuldades de interpretação de texto.
- Linguagem Simples não exclui: amplia o alcance da comunicação pública.

Redução de conflitos e judicialização

- Normas, contratos e comunicados claros evitam interpretações erradas que podem virar processos administrativos ou judiciais.

Melhoria da experiência do cidadão

- A jornada de uso do serviço é mais rápida, menos cansativa e mais intuitiva.
- Isso gera satisfação e engajamento com a plataforma digital.

Inovar no setor público é estimular servidores a pensar de forma diferente para transformar serviços e aproximar o Estado do cidadão com mais simplicidade e eficiência.

“**Se um texto é compreendido por uma criança, ele será compreendido por qualquer adulto.**”

Muitas vezes, ao escrever em Linguagem Simples, usamos como referência a ideia de que o texto deve ser compreendido até por uma criança de 8 anos. Isso não significa infantilizar a comunicação, mas garantir que a mensagem seja clara, direta e livre de dúvidas. Se uma criança consegue entender o que está sendo dito, significa que qualquer pessoa adulta — mesmo com diferentes níveis de escolaridade, em momentos de pressa ou distração — também compreenderá o conteúdo sem esforço adicional.

Escrever como se fosse para uma criança é, portanto, um teste de acessibilidade e inclusão. No serviço público, **essa prática amplia o alcance da informação, reduz dúvidas e evita interpretações equivocadas**. Dessa forma, a comunicação cumpre seu papel essencial: aproximar o governo do cidadão, tornando os serviços mais transparentes, eficientes e democráticos.

Pode parecer simples escrever como se fosse para uma criança de 8 anos, mas **esse exercício exige um alto grau de atenção e cuidado**. Quando conseguimos alcançar esse nível de clareza, fazemos **economia em atendimento e melhoramos a performance**. Isso, por sua vez, diminui o retrabalho e libera servidores para tarefas mais relevantes, aumentando a celeridade do órgão. Assim, o que parece um gesto simples de comunicação resulta em **economia de recursos e em maior eficiência para toda a instituição**.

Usar a Linguagem Simples como se estivesse explicando para uma criança de até 8 anos **não é infantilizar o conteúdo**.



Por que também aplicar no portal de serviços do **ba.gov.br**?

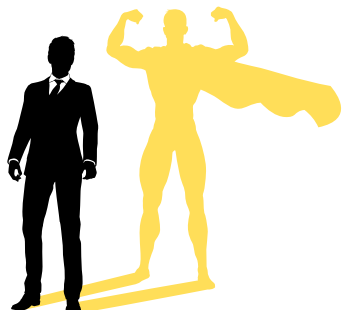


- Facilita a vida do cidadão ao acessar serviços digitais.
- Reduz retrabalho de servidores, já que diminui dúvidas e erros.
- Traz **ganho de eficiência** e fortalece a **transparência pública**.

Quando o texto é fácil de entender, a pessoa encontra o serviço que procura sem esforço, entende o que precisa fazer e consegue concluir sua solicitação de forma autônoma. Isso facilita a vida de quem acessa os serviços digitais, reduz a frustração e garante que todos, independentemente do nível de escolaridade ou familiaridade com a tecnologia, possam usar a plataforma com confiança.

Além disso, a Linguagem Simples gera impacto direto dentro do órgão público. Textos claros reduzem dúvidas recorrentes, evitam erros de interpretação e diminuem a necessidade de retrabalho dos servidores, liberando tempo e recursos para outras atividades. Essa prática aumenta a eficiência, otimiza processos e fortalece a transparência, pois garante que o cidadão saiba exatamente quais são seus direitos, deveres e os passos que deve seguir.

A Linguagem Simples é um direito do cidadão e uma responsabilidade de quem comunica



Se você chegou até aqui, é porque assumiu o papel de **guardião da Linguagem Simples** no seu órgão e dentro da nossa plataforma. Isso significa que você é responsável por cuidar para que a comunicação seja clara, direta e acessível a todos os cidadãos que precisam usar os serviços públicos.

A sua missão vai além de escrever bem: **trata-se de tornar a informação compreensível, de reduzir barreiras e de aproximar o governo das pessoas.** Ao aplicar a Linguagem Simples, você contribui para que cada cidadão encontre o que precisa, entenda a mensagem sem esforço e consiga usar o serviço com autonomia e confiança.

Fundamentação Legal no Brasil da Linguagem Simples

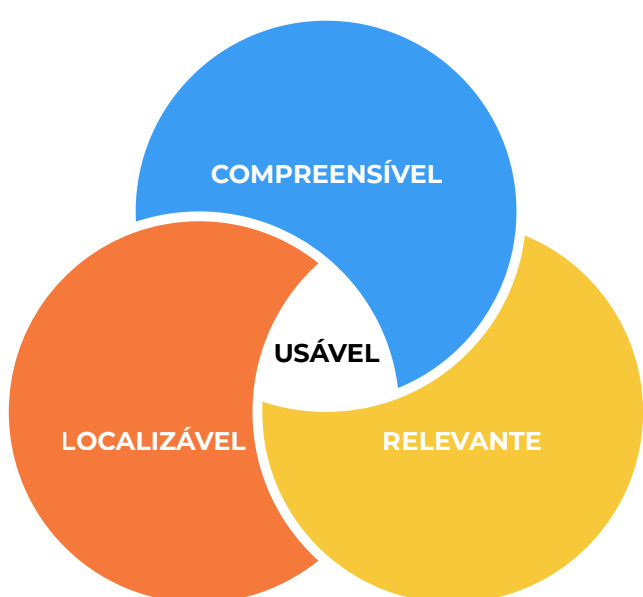
A sua missão vai além de escrever bem: trata-se de tornar a informação compreensível, de reduzir barreiras e de aproximar o governo das pessoas. Ao aplicar a Linguagem Simples, você contribui para que cada cidadão encontre o que precisa, entenda a mensagem sem esforço e consiga usar o serviço com autonomia e confiança.

- A **Lei nº 14.129/2021**, que trata do Governo Digital e da eficiência pública, determina, em seu artigo 3º, inciso VII, que um dos princípios fundamentais da administração pública é: “O uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão.”
- **Projeto de Lei nº 6.256/2019**: Aprovado pelo Senado em 12 de março de 2025, este projeto institui a Política Nacional de Linguagem Simples, obrigando todos os órgãos públicos do país a utilizarem uma comunicação clara e acessível.
- A **Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)** assegura o direito dos cidadãos ao acesso a informações públicas, aplicando-se aos três poderes governamentais.
- O **Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017)** estabelece, em seu artigo 5º, inciso XIV, a obrigação de utilizar uma linguagem simples e clara, desaconselhando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, garantindo assim uma comunicação mais eficaz e transparente.

Princípios Norteadores e o Design Informacional

(segundo a ISO e ABNT)

Os princípios norteadores da Linguagem Simples garantem que o cidadão encontre, entenda e use a informação sem esforço. **Relevante** significa trazer apenas o que importa para o leitor. **Localizável** é organizar a informação para que seja fácil de achar. **Compreensível** é escrever de forma clara, sem jargões ou termos difíceis. E **Usável** é permitir que a pessoa consiga aplicar aquela informação na prática, concluindo sua missão com autonomia.



1. **Relevante** – o texto deve trazer o que o cidadão realmente precisa.
2. **Localizável** – a informação deve ser fácil de encontrar.
3. **Compreensível** – o conteúdo deve ser claro, sem jargões.
4. **Usável** – a informação deve servir para a ação imediata

O design informacional apoia os princípios norteadores, já que é uma ferramenta essencial para que a comunicação pública seja clara, eficiente e acessível. Ele organiza textos, gráficos, imagens e outros recursos visuais de forma a facilitar a compreensão e o uso da informação. Ao transformar dados complexos em formatos visuais simples e intuitivos, o design informacional torna a experiência de navegação mais fluida, agradável e inclusiva. O design informacional não apenas transmite conteúdo, mas garante que a mensagem seja entendida, usada e aplicada de maneira prática pelo cidadão por ter os princípios norteadores como valores dentro do seu método.

A Linguagem Simples, aliada ao **Design Informacional**, transforma informação em compreensão, acesso e cidadania.

1 - Relevância

Obtenha o que precisa

O primeiro princípio é o da **Relevância**. Ele trata da importância de entender se a informação apresentada é realmente útil para o leitor. Para isso, é fundamental conhecer quem vai usar o documento ou a interface, quais são suas necessidades específicas e se existem limitações que dificultam a compreensão. Muitas vezes, práticas de acessibilidade digital, como as previstas nas normas W3C e WCAG 2.1, serão necessárias para apoiar esse processo.

Ainda dentro da relevância, é essencial considerar o **contexto em que o leitor está inserido**. Pesquisas, entrevistas e a construção de personas ajudam a mapear o comportamento do público e guiar decisões sobre como organizar e priorizar as informações. Além disso, é preciso refletir sobre o tipo de documento ou plataforma em questão — um portal governamental, por exemplo, deve atender a missões bem específicas, como a emissão de uma certidão.

ANTES

“Para a emissão da 1ª via da Carteira de Identidade Nacional é obrigatória a apresentação do documento comprobatório de naturalidade, acompanhado do comprovante de residência atualizado e da quitação eleitoral, quando cabível, a fim de viabilizar o processo administrativo de identificação.”

DEPOIS COM A VERSÃO **SIMPLES**

“Para emitir a 1ª via da Carteira de Identidade Nacional, você deve apresentar:

- Documento que comprove sua naturalidade;
- Comprovante de residência atualizado;
- Comprovante de quitação eleitoral (se for o caso).”

O texto passa a destacar apenas o que o cidadão realmente precisa saber para cumprir sua missão, sem termos técnicos ou burocráticos. Além disso, a informação foi organizada em lista, facilitando a leitura e reduzindo dúvidas.

2 - Localização da Informação

Encontre com facilidade a informação

O segundo princípio é o da **Localização da informação**. Aqui, o foco está em garantir que o cidadão encontre rapidamente o que precisa. O design da informação desempenha um papel central, pois pode tanto facilitar quanto dificultar essa busca. A hierarquia visual, os padrões de leitura e a clareza na disposição dos elementos ajudam a reduzir o tempo necessário para localizar dados essenciais.

ANTES

“No âmbito dos serviços de trânsito, cabe ao interessado buscar no menu correspondente a seção adequada, a fim de realizar a solicitação do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV), observando previamente os prazos estipulados pelos órgãos competentes.”

DEPOIS COM A VERSÃO **SIMPLES**

Serviços de Trânsito

➔ Emitir CRLV (Licenciamento do Veículo)

- Clique em “Serviços de Trânsito” no menu principal.
- Selecione “Emitir CRLV”.
- Confira o prazo informado antes de concluir sua solicitação.

A informação principal (“Emitir CRLV”) aparece logo no início, em destaque. O passo a passo é curto e direto, com títulos claros que ajudam o cidadão a encontrar rapidamente o serviço dentro do portal. A hierarquia visual (título + setas + lista) reduz o tempo de busca e facilita a navegação.

3 - Compreensão

Entenda com facilidade o conteúdo

O terceiro princípio é o da **Compreensão**. A informação deve ser apresentada de forma simples, direta e fácil de entender. Isso inclui evitar termos técnicos, estrangeirismos ou siglas sem explicação - escolha palavras simples e familiares. Use frases claras, curtas e diretas, use o tempo verbal no presente.

ANTES

“O cidadão deverá proceder com a solicitação do DAE por intermédio da plataforma digital, observando as normas pertinentes e realizando o devido pagamento para fins de regularização tributária.”

DEPOIS COM A VERSÃO **SIMPLES**

“O cidadão deverá proceder com a solicitação do Documento de Arrecadação Estadual (DAE) por intermédio da plataforma digital, observando as normas pertinentes e realizando o devido pagamento para fins de regularização tributária.”

O texto passou a usar frases curtas, verbos no presente e termos simples. A sigla foi explicada na primeira ocorrência e o objetivo (“regularizar seu tributo”) aparece de forma clara e direta. Assim, o cidadão entende rapidamente o que deve fazer e como agir.

4 - Usável

Use a informação de forma prática e eficaz

O quarto princípio é o da **Usabilidade**. Ele assegura que o cidadão não apenas encontre e compreenda a informação, mas consiga de fato utilizá-la. Para isso, é necessário realizar testes com usuários — como testes A/B e grupos focais —, que permitem identificar falhas e ajustar continuamente a comunicação. A usabilidade garante que a experiência do cidadão seja prática e eficiente.

A verdade é o quanto a sua informação está pronta para ser aplicada na vida real:

- Teste o documento/interface com usuários reais ou seus colegas de trabalho;
- Aplique testes A/B, grupos focais e avaliações heurísticas;
- Faça correções contínuas conforme o feedback.

Avalie:

- **Tempo de apreensão da informação.**
- **Complexidade x capacidade de entendimento.**
- **Urgência x gravidade das informações** para a missão do seu leitor.

Por fim, a avaliação contínua é indispensável. O tempo de apreensão da informação, a complexidade do conteúdo e a gravidade do que está sendo comunicado devem ser monitorados.

Esse cuidado permite correções constantes e garante que a interface ou o documento continue cumprindo sua missão de informar com clareza, reduzir barreiras e aproximar o serviço público do cidadão.



No final desta cartilha, fizemos a seleção dos métodos mais usuais e práticos para você continuar com o trabalho mais simples possível

Dicas Práticas

para escrever com a *Linguagem Simples*

1. Organização do texto

- Comece pelo que é mais importante.
- Vá direto ao ponto — sem introduções longas.
- Explique o quê, quando, onde, como e quem.

2. Estrutura visual

- Use títulos, subtítulos e listas.
- Destaque informações com ícones, tabelas ou blocos.
- Deixe o texto fácil de “escanejar” com os olhos.

3. Clareza e objetividade

- Uma ideia por parágrafo.
- Frases curtas (até 25 palavras).
- Prefira a voz ativa: sujeito + verbo + complemento.
- Evite vírgulas e intercaladas desnecessárias.

4. Escolha das palavras

- Use palavras comuns e conhecidas, evite termos técnicos ou explique o significado.
- Prefira frases afirmativas em vez de negativas.

5. Siglas e abreviações

- Escreva o nome completo na primeira vez e evite palavras estrangeiras.
- Use a sigla apenas se for muito conhecida (ex: IBGE, INSS).

6. Exemplos e empatia

- Inclua exemplos práticos sempre que possível.
- Evite jargões e formalismos desnecessários.

7. Revisão e teste

- Leia em voz alta antes de publicar.
- Peça para alguém ler e confirmar se entendeu.



O MÉTODO

Simplifica aí

Seguir um método baseado nos **quatro pilares da escrita** em Linguagem Simples — **Planejamento, Escrita, Estruturação e Testes** — é fundamental para garantir que a comunicação cumpra sua missão.

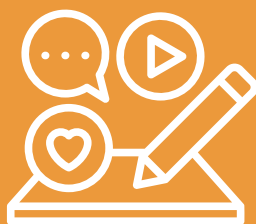
Cada etapa desempenha um papel essencial: planejar significa conhecer o cidadão e suas necessidades; escrever envolve usar frases claras, curtas e diretas; estruturar é organizar a informação em ordem de importância, facilitando a leitura; e testar assegura que o conteúdo realmente funciona na prática.

Quando aplicados juntos, esses pilares formam um processo consistente que reduz erros, amplia a compreensão e fortalece a confiança do cidadão nos serviços públicos. Mais do que um roteiro, esse método é uma ferramenta de transformação, capaz de tornar a comunicação mais eficiente, inclusiva e acessível para todos.



O uso deste **Método** permite medir **resultados concretos**, como menos ligações ao call center, **mais conclusões online** e **maior satisfação do cidadão**.

Etapas da produção de Conteúdo



Confira aqui as **4 etapas do Método Simplifique Aí** do ba.gov.br:



Planejamento

Neste momento existe a definição quem é o cidadão que vai ler e qual missão ele precisará cumprir ao acessar o serviço.



Escrita

Nessa fase se recomenda o uso de frases curtas, voz ativa e palavras claras para que a informação seja compreendida sem esforço.



Estruturação

A organização do conteúdo em ordem de importância, com títulos, listas e quadros que facilitem a leitura.



Testes

Aqui é a validação do material com leitores, usuários ou colegas, ajustando sempre que houver dúvidas ou dificuldades de entendimento.

Passo a Passo para Produzir Conteúdo

Vamos praticar!

Etapa 1 – Planejamento

- Defina **quem é o público-alvo - quem é a pessoa que você está escrevendo? Tenha em mente uma pessoa fictícia** com faixa etária, nível de letramento, contexto digital.
- Identifique o **objetivo da leitura da pessoa** que você criou na etapa anterior: qual a missão do cidadão ao acessar o serviço? O que você quer que a pessoa realize?

Planejar a escrita significa pensar primeiro em quem vai ler. Defina um público-alvo claro e crie uma persona fictícia com idade, nível de letramento e contexto digital. Essa persona ajuda a imaginar como o cidadão acessa o serviço e quais barreiras pode enfrentar. Em seguida, identifique o objetivo dessa leitura: qual é a missão dessa pessoa ao entrar no portal? Saber isso permite organizar o texto de forma que ela encontre, entenda e realize o que precisa sem esforço.

Etapa 2 – Escrita

- **Use frases curtas.** Nós já sabemos que o cérebro humano hoje processa informações por blocos, pense que quanto menor o bloco - mais fácil será a percepção do conteúdo a ser assimilado.
- **Use exemplos e explicações quando precisar manter termos técnicos.** Já que sua unidade trabalha com termos específicos, tente trazer o significado. Essa é uma técnica que ajudará o seu leitor a ter as informações de modo mais simples.
- **Evite intercalar frases longas** - o cérebro humano faz aprendizagem por associação, nesse caso as frases longas são mais difíceis para o entendimento. Já que o cérebro terá que guardar mais pedaços com significado.

Uma escrita simples é aquela que respeita os limites da atenção e da memória do leitor. Ela usa frases curtas, de até **20 palavras**, e organiza o conteúdo em blocos fáceis de perceber. Assim, a leitura flui sem esforço e o cérebro consegue absorver as informações com mais rapidez e clareza.

Também é uma escrita que explica termos técnicos quando não pode evitá-los. O texto deve trazer exemplos e significados para garantir a compreensão. Além disso, evite frases longas e intercaladas, porque dificultam a associação de ideias.

Etapa 3 – Estruturação

- Aplique a **pirâmide invertida**: comece pelas informações mais importantes. Essa é uma técnica onde priorizamos as informações mais importantes - isso facilita a mostrar o foco do que precisa ser informado.
- Recorra a **listas e quadros** para detalhar documentos, prazos ou regras - assim o leitor terá facilidade em captar o conteúdo por blocos de leitura. Listas e quadros visam detalhar e especificar informações importantes que são indispensáveis para o entendimento.

Na estruturação da escrita, a técnica da pirâmide invertida é essencial: comece sempre pelas informações mais importantes, garantindo que o leitor compreenda de imediato o ponto central do conteúdo. Em seguida, detalhe dados complementares por meio de listas e quadros, que facilitam a leitura em blocos e tornam a informação mais organizada. Essa combinação ajuda o cidadão a captar rapidamente o que é indispensável, como documentos, prazos ou regras, evitando dúvidas e fortalecendo a clareza da comunicação.

Etapa 4 – Testes

- **Faça testes com cidadãos reais** (A/B, grupos focais). Colegas, Familiares e pessoas em sua volta.
- **Meça tempo de leitura e clareza.**
- **Ajuste continuamente**
- **Leia de novo e quantas vezes precisar**

Esta é a fase de testes. Sempre que possível, valide o conteúdo com cidadãos reais—faça **testes A/B, grupos focais** e observações rápidas com colegas, familiares ou pessoas ao seu redor. **Meça o tempo de leitura** e avalie a **clareza** perguntando o que a pessoa entendeu e o que ainda gerou dúvida. **Ajuste continuamente** com base nesses achados e registre o que funcionou.

Se esse cenário não for possível na sua unidade, **leia e releia** o texto em voz alta, **peça ajuda ao colega ao lado** e pergunte, objetivamente: “o que você entendeu e o que faria agora?”.

Por fim, **revise quantas vezes forem necessárias** até que a informação principal possa ser encontrada, entendida e usada sem esforço.

Exemplos práticos

Nesta seção, apresentamos exemplos práticos de aplicação da Linguagem Simples, comparando trechos no formato original e sua versão revisada. O objetivo é demonstrar, de forma clara, como pequenas mudanças podem gerar grande impacto na compreensão do cidadão.

Cada caso vem acompanhado da análise, que reforça os pontos de melhoria e destaca os ganhos obtidos com a reescrita.

O conteúdo deste capítulo foi elaborado a partir do documento "Diagnóstico de Linguagem Simples", desenvolvido por consultoria especializada contratada para este fim.

CASO 01 - ESCREVA APENAS O NECESSÁRIO, USANDO O MÍNIMO DE PALAVRAS

TEXTO ORIGINAL

O documento eletrônico conterá, além das informações já constantes no documento físico, o número único da matrícula da certidão de nascimento ou de casamento do titular ou, se não houver, de forma resumida, a comarca, o cartório, o livro, a folha e o número do registro de nascimento ou casamento, disposição a doar órgãos em caso de morte, além dos dados incluídos a pedido, ou seja: Carteira Nacional de Habilitação (CNH), Título de Eleitor, Identidade Funcional, Carteira Profissional, Certificado Militar, tipo sanguíneo e Fator RH, numero do NIS/PIS/PASEP.

**Texto retirado da plataforma do ba.gov.br*

VERSÃO **SIMPLES** ADAPTADA

O documento eletrônico terá todas as informações que o documento impresso terá. Além disso, é possível acrescentar:

- O número único da matrícula da certidão de nascimento do titular OU
- O número único da matrícula da certidão de casamento do titular OU
- de forma resumida, a comarca, o cartório, o livro, a folha e o número do registro de nascimento ou casamento
- Se é doador de órgãos
- CNH
- Título de Eleitor
- Identidade Funcional
- Carteira Profissional
- Certificado Militar
- Tipo sanguíneo e fator RH
- Número do NIS/PIS/PASEP

Análise elaborada

No trecho original, temos uma única frase com 90 palavras. Isso dificulta a compreensão, aumenta a sobrecarga cognitiva nos deixando cansados e, muitas vezes, temos que reler o texto mais de uma vez para entendê-lo.

A sugestão de reescrita organiza a frase, quebrando em frases menores e organiza os documentos, elencados em lista. A finalidade é facilitar o entendimento do texto e torná-lo mais limpo e mais fácil de encontrar a informação desejada.

Ainda, ao quebrar a frase de 90 palavras, que ao mesmo tempo era um parágrafo de uma única frase, fez-se uso, também, da diretriz 3 (compreensão), que fala sobre a importância de escrever uma ideia por parágrafo. Aqui já é possível perceber que as diretrizes da Linguagem Simples estão, de uma maneira ou de outra, interligadas.

A decisão que você toma ao planejar o documento afetará todo o texto e, muito provavelmente, fará uso de muitas diretrizes. Em alguns casos, de todas. Ao aplicar essa diretriz, lembre-se de evitar redundâncias, adjetivações, locuções e palavras desnecessárias.

Escreva frases curtas, entre 20 e 25 palavras.

CASO 02 - PREFIRA VOZ ATIVA

TEXTO ORIGINAL

Observação: Todos os documentos de comprovação de residência podem ser substituídos pela declaração.

**Texto retirado da plataforma do ba.gov.br*

VERSÃO **SIMPLES** ADAPTADA

Observação: a declaração substitui todos os comprovantes de residência

Análise elaborada

A voz ativa é a ordem natural que o nosso cérebro processa as frases em português e é usando-a que identificamos com facilidade quem realizou a ação.

Além disso, a voz ativa costuma ser mais clara, direta e próxima do nosso processamento mental.

Quando usamos a voz passiva (texto original), levamos mais tempo para processar a informação, gerando uma maior carga cognitiva.

CASO 03 - PREFIRA A ORDEM DIRETA (SUJEITO - VERBO - COMPLEMENTOS)

TEXTO ORIGINAL

“É obrigatória a apresentação do documento de identificação junto com o Protocolo de Agendamento para providências de embarque com apoio do Auxiliar de Tráfego.”

**Texto retirado da plataforma do ba.gov.br*

VERSÃO **SIMPLES** ADAPTADA

“Você deve apresentar o documento de identificação e o Protocolo de Agendamento para fazer o embarque com a ajuda do Auxiliar de Tráfego.”

Sujeito: Você

Verbo: deve apresentar

Complemento: o documento de identificação + o Protocolo de Agendamento (o que precisa ser apresentado)

Análise elaborada

A voz ativa é a ordem natural que o nosso cérebro processa as frases em português e é usando-a que identificamos com facilidade quem realizou a ação.

Além disso, a voz ativa costuma ser mais clara, direta e próxima do nosso processamento mental.

Quando usamos a voz passiva (texto original), levamos mais tempo para processar a informação, gerando uma maior carga cognitiva.

CASO 04 - EVITE FRASES INTERCALADAS

TEXTO ORIGINAL

“(…) O documento eletrônico conterá, além das informações já constantes no documento físico, o número único da matrícula da certidão de nascimento ou de casamento do titular ou, se não houver, de forma resumida, a comarca, o cartório, o livro, a folha e o número do registro de nascimento ou casamento, disposição a doar órgãos em caso de morte, além dos dados incluídos a pedido, ou seja: Carteira Nacional de Habilitação (CNH), Título de Eleitor, Identidade Funcional, Carteira Profissional, Certificado Militar, tipo sanguíneo e Fator RH, número do NIS/PIS/PASEP.”

**Texto retirado da plataforma do ba.gov.br*

“No documento eletrônico tem:

- o número único da matrícula da certidão de nascimento OU
- o número única da matrícula da certidão de casamento OU
- a comarca, o cartório, o livro, a folha e o número do registro de nascimento ou casamento
- se você é doador de órgãos

Além disso, é possível incluir outros dados:

- Carteira Nacional de Habilitação (CNH)
- Título de Eleitor
- Identidade Funcional
- Carteira Profissional
- Certificado Militar
- tipo sanguíneo e Fator RH
- número do NIS/PIS/PASEP”

Análise elaborada

No texto original, temos 4 frases intercaladas, no meio de um bloco de texto naturalmente confuso e que contém muitas informações importantes.

O ideal, além de tirar as frases intercaladas, é usar tópicos para organizar o conteúdo.

- Isso diminui a sobrecarga cognitiva;
- Facilita a continuidade da linha de raciocínio (para o escritor e para o leitor);
- Melhora a compreensão.

CASO 05 -USE FRASES AFIRMATIVAS (E EVITE DUPLAS NEGATIVAS)

TEXTO ORIGINAL

“Não ter cometido nenhuma infração de natureza grave ou gravíssima, nem ser reincidente em infração média, ao término de um ano”

**Texto retirado da plataforma do ba.gov.br*

VERSÃO **SIMPLES** ADAPTADA

“estar com a habilitação em situação regular (sem infrações grave ou gravíssima ou mais de uma infração média)”

Análise elaborada

O esforço do cérebro para processar uma frase na negativa é muito maior, pois ele primeiro entende a frase positiva, para só depois processar o “não”.

Leva mais tempo e gera uma sobrecarga mental maior.

Sempre que possível, substitua negativas por positivas, avaliando o contexto para ver se faz sentido.

CASO 05 - EVITE SUBSTANTIVAR VERBOS

TEXTO ORIGINAL

“Vale destacar, que na solicitação de alteração nos dados pessoais do candidato/conductor, o documento de identificação apresentado deverá conter a devida alteração.”

**Texto retirado da plataforma do ba.gov.br*

VERSÃO **SIMPLES** ADAPTADA

“Atenção! Ao solicitar que alterem dados pessoais do candidato/conductor, lembre-se que o documento de identificação que será apresentado já deve estar atualizado”

Análise elaborada

O objetivo é eliminar os verbos substantivados ou diminuir ao máximo.

O cérebro processa mais rapidamente ações/comandos. Quando usamos verbos no lugar de verbos substantivados, a compreensão é mais rápida.

Os verbos substantivados aumentam a frase, dificultam saber quem é o sujeito da ação e, por consequência, não deixa claro quem é o responsável pela ação.

Levamos mais tempo para processar e entender o que está escrito.

CASO 06 - EVITE TERMOS IMPRECISOS (AMBIGUIDADE)

TEXTO ORIGINAL

“O documento do menor de 16 (dezesesseis) anos ou do maior de 16 (dezesesseis) anos que não puder exprimir sua vontade, somente poderá ser retirado pelo pai, mãe ou outro representante legal, mediante apresentação conjunta dos seguintes documentos:

(...)

2 - Documento que comprove sua responsabilidade jurídica

**Texto retirado da plataforma do ba.gov.br*

VERSÃO **SIMPLES** ADAPTADA

“Se você tiver menos de 16 anos ou não conseguir expressar a sua vontade, sua CIN só poderá ser retirada pelo seu pai, sua mãe ou outro representante legal. Eles devem levar:

(...)

- Um documento que comprove sua responsabilidade jurídica

Análise elaborada

Ao ler o texto original ou o traduzido em Linguagem Simples, a pergunta continua sendo a mesma: que documento é esse?

A expressão “um documento que comprove sua responsabilidade jurídica” é extremamente vago e amplo. Por isso, “um documento” é considerado um termo impreciso, que pode causar dúvidas.

Termos imprecisos exigem explicações posteriores. No caso, para esclarecer, é necessário que sejam elencados exemplos de documentos que comprovem a responsabilidade jurídica dos pais ou do representante legal.

Acaba por se tornar um texto mais longo e, conseqüentemente, mais cansativo para o leitor. Este erro seria facilmente evitado se, ao invés de “um documento” viesse, por exemplo, “uma procuração específica”, “a decisão judicial que determina que a pessoa é incapaz”, “a certidão de nascimento”, entre outros.

Não podemos esquecer do “sua”. Ele se refere à responsabilidade jurídica da pessoa menor de 16 anos ou do responsável legal?

Para ajudar o leitor, poderia estar escrito “a certidão de nascimento”, que comprova que você é legalmente responsável por ela (ou ele)”.

CASO 07 - USE SINÔNIMOS DE TERMOS TÉCNICOS E JARGÕES OU EXPLIQUE-OS

TEXTO ORIGINAL

“Para pessoa viúva, certidão de casamento com averbação da viuvez ou acompanhada da certidão de óbito do cônjuge”

**Texto retirado da plataforma do ba.gov.br*

VERSÃO **SIMPLES** ADAPTADA

“Para pessoa viúva, levar a certidão de casamento com averbação* da viuvez ou acompanhada da certidão de óbito do marido ou da esposa.

*Averbação significa, aqui, anotar, registrar. No caso, uma certidão de casamento com averbação da viuvez quer dizer que foi feita uma anotação, no cartório, na sua certidão de casamento. Esta anotação irá atualizar um registro que existia e que mudou: você era uma pessoa casada e se tornou uma pessoa viúva, alterando o seu estado civil.”

Análise elaborada

No texto original, encontramos um jargão jurídico (no contexto da frase) e uma palavra pouco conhecida - destacados de amarelo.

Ao reescrever a frase, explico o que significa averbação e substituo a palavra “cônjuge”, que continua sendo bastante usada em documentos jurídicos.

Muitas pessoas pensam que Linguagem Simples é cortar palavras, frases, parágrafos, diminuir textos ao máximo.

Isso acontece com frequência, mas pela definição de Linguagem Simples, de acordo com a definição da ISO “comunicação em que o texto, a estrutura e o design são tão claros que os leitores a que se destinam conseguem, com facilidade: encontrar o que precisam, entender o que encontram e utilizar essa informação”.

Muitas vezes, devido à impossibilidade de substituir o termo técnico ou jargão e, por isso, termos que explicá-lo, os textos acabam ficando mais longos. É um aumento necessário, pois está tentando tornar mais claro e compreensível um texto difícil e, não raro, técnico.

CASO 08 - USE SINÔNIMOS DE TERMOS TÉCNICOS E JARGÕES OU EXPLIQUE-OS

TEXTO ORIGINAL

“O serviço de Consulta de Licenciamento permite ao usuário acessar informações detalhadas sobre o status do licenciamento de veículos. Através desta consulta, é possível verificar: Licenciamento de Veículo: Status do pagamento do licenciamento anual do veículo. Detalhes sobre o vencimento e eventuais pendências relacionadas ao licenciamento.

**Texto retirado da plataforma do ba.gov.br*

VERSÃO **SIMPLES** ADAPTADA

“Todo ano é necessário pagar o licenciamento. É este documento que garante que o veículo está regularizado e pode circular legalmente nas ruas. Este serviço permite que você acesse todas as informações sobre o estado do licenciamento.

Você pode ver se o licenciamento está pago, quando é o próximo vencimento e se existe alguma pendência relacionada a ele.”

Análise elaborada

Status é uma palavra que tem origem no latim e que significa “condição”, “estado”, “posição”.

É muito comum encontrar palavras em latim em textos jurídicos, mas ainda que não seja este o caso, poucas pessoas sabem o que significa “status”. Ainda, muitas das pessoas que sabem, pensam no outro significado que ela possui, referente à condição social ou ao estado privilegiado de uma pessoa.

A comunicação pública deve ser inclusiva e democrática, de forma que todos (ou o máximo de pessoas do público-alvo de quem está escrevendo) possam compreender. Usar estrangeirismos quando se tem uma palavra equivalente na língua portuguesa, além de completamente desnecessário, passa a ideia de elitização e superioridade de uns sobre os outros.

Se for realmente necessário usar a palavra estrangeira, é importante marcá-la com *itálico*, como forma de destacar que não é uma palavra em português.

CASO 09 - USE PALAVRAS COMUNS (CONHECIDAS POR MAIS PESSOAS)

TEXTO ORIGINAL

“A Carteira CIPTEA será aceita como prova da Condição do Transtorno do Espectro Autista.”

**Texto retirado da plataforma do ba.gov.br*

VERSÃO **SIMPLES** ADAPTADA

“A Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista - CIPTEA - será aceita como prova da Condição do Transtorno.”

Análise elaborada

É possível - para um pequeno número de pessoas - deduzir que CIPTEA tem relação com a condição do Transtorno do Espectro Autista.

Porém, se a frase fosse “A Carteira CIPTEA será aceita como documento oficial”, a maior parte das pessoas que está lendo este texto não faria ideia do que significa CIPTEA.

O correto, segundo a norma padrão da língua Portuguesa, é a sigla vir acompanhada do nome que representa quando for mencionada pela primeira vez no texto. É importante lembrar que ninguém é obrigado a saber o que significam as siglas de maneira geral.

Quando falamos de órgãos públicos, já famosos pelo uso do burocratês e termos técnicos, a situação se complica: as siglas são comuns para quem trabalha ali, mas um servidor que acabou de ingressar no serviço público possivelmente levará um tempo até aprender o que é SAEB, PRODEB ou SECTI.

As chances de um cidadão, recém-formado em odontologia e que acabou de abrir um consultório particular em Salvador, saber o que significam as siglas mencionadas são quase nulas.

Há exceções, claro. Algumas siglas são muito mais conhecidas do que o que elas significam. Por exemplo: CPF, RG, CEP, IBGE.

Checklist Final

Você aprendeu?

Este checklist é uma ferramenta essencial porque vai te ajudar a validar, de forma prática e rápida, se o texto realmente cumpre sua função.

Ele te orienta a verificar pontos fundamentais de clareza, objetividade e acessibilidade antes da publicação - ao manter os objetivos primários da sua unidade.

Ao seguir cada item, é possível garantir que a informação seja útil, compreensível e aplicável pelo cidadão, reduzindo dúvidas, retrabalho e fortalecendo a confiança no serviço oferecido.

Você fez um bom trabalho!

Check Simple



O cidadão encontra o que precisa em até poucos segundos?



O texto está claro, sem jargões ou termos técnicos?



Há apoio visual (listas, tabelas, ícones)?



O seu conteúdo está adequado ao público-alvo/cidadão?



A informação é crítica para a missão do cidadão?

Nosso trabalho continua

Veja outras opções de validação



Como bônus, vale lembrar que existem outras formas de avaliar o desempenho do seu conteúdo. Além da releitura, você pode recorrer a testes com usuários, grupos focais, versões A/B ou até avaliações de especialistas para verificar clareza, tempo de leitura e aplicabilidade. Essa é uma lista que preparamos especialmente para você:

Testes com Usuários

- Testar o documento/texto/interface com cidadãos ou colegas de trabalho.
- Observar se o seu leitor consegue realizar a tarefa sem ajuda.

Métodos de Avaliação

- Realizar grupos focais para discutir a clareza e aplicabilidade - mais olhares podem te ajudar neste momento.

Correções Contínuas

- Coletar feedback dos usuários após o uso do conteúdo - você poderá fazer um formulário e conferir as respostas.
- Atualizar o conteúdo com base nas dificuldades reais - assim o seu material seguirá vivo.

Critérios de Avaliação / Como analisar o trabalho

- Avaliar o tempo de apreensão da informação por meio do seu leitor.
- Verificar se a complexidade da escrita está adequada à capacidade de entendimento do público.
- Analisar os critérios de urgência e gravidade das informações para verificar a missão do leitor perante seu documento.

Obrigado

por estar conosco!

Chegar até aqui significa que você compreendeu a importância da Linguagem Simples para nós que trabalhamos dentro do ba.gov.br.

Cada serviço publicado na plataforma é uma ponte entre o governo e o cidadão, e cabe a nós garantir que essa ponte seja firme, acessível e sem obstáculos. Quando escolhemos palavras claras, estruturas diretas e conteúdos organizados, estamos não apenas facilitando a vida de quem acessa o portal, mas também fortalecendo a confiança na gestão pública.

Você está conosco porque acredita que comunicar bem é servir melhor. A partir de agora, cada texto que você produzir será mais do que uma informação: será um ato de inclusão, de respeito e de cidadania.

Ao aplicar a **Linguagem Simples**, você ajuda a transformar o ba.gov.br em uma plataforma que aproxima pessoas, promove transparência e assegura o direito de todos compreenderem o que é público e lhes pertence.



carta de serviços

Vamos cadastrar!

Ao cadastrar informações dentro da plataforma ba.gov.br, é importante lembrar que cada detalhe inserido será a principal fonte de orientação para o cidadão. Por isso, o conteúdo deve ser claro, organizado e objetivo, permitindo que qualquer pessoa compreenda facilmente os passos a seguir. Este capítulo vai orientar você, **passo a passo**, sobre como estruturar corretamente as informações, garantindo que o serviço esteja acessível, confiável e alinhado aos princípios da Linguagem Simples.

Serviço

CADASTRAR SERVIÇO

Serviço

Nome *

Informe o nome do serviço

Nome Abreviado *

Informe o nome com poucas palavras

Palavras chave *

Informe o nome com poucas palavras

Órgão Responsável pelo Serviço *

Selecione

Selecione

Previsão de Espera para Iniciar o Atendimento *

Previsão de tempo de espera para atendimento. (Tamanho máximo de 500 caracteres).

Preencha as informações referentes ao **Nome COMPLETO** do serviço e no campo a seguir a sua forma abreviada.

As **palavras-chaves** que mais tenham relação com o seu serviço. Fique atento! A lógica de procura é pelo modo que o cidadão mais encontra a informação.

Prazo Máximo Estimado para Conclusão do Serviço *

Informe um tempo máximo que represente o período desde o início até a conclusão da prestação do serviço. (Tamanho máximo de 500 caracteres).

Descrição: *

Descreva o serviço para o usuário, informando os benefícios adquiridos, direitos exercidos ou deveres cumpridos.

Meios de Contato: *

Informe contatos da área gestora do serviço. (Tamanho máximo de 1000 caracteres).

É importante que os **meios de contato estejam válidos** - confira se os **canais de comunicação estejam ativos**.

Prioridades de atendimento: *

Lei Federal nº 10.048/2000
As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário.

Lei Federal nº 13.466/2017
Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos.

Mecanismos de consulta: *

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, para o atendimento do serviço solicitado e de eventual manifestação. (Tamanho máximo de 500 caracteres).

Mecanismos de Comunicação com a Ouvidoria: *

Mecanismos de comunicação com os usuários. (Tamanho máximo de 500 caracteres).

Procedimentos da Ouvidoria: *

Os mecanismos de comunicação com a ouvidoria, após receberem a manifestação dos cidadãos referentes aos serviços públicos estaduais, deverão encaminhar e acompanhar as sugestões, reclamações, informações, denúncias e elogios. O ouvidor especializado do órgão ficará responsável pela resposta final, através da forma sinalizada pelo cidadão no momento do registro da manifestação.

Ativo: ☐

Caso necessário, **preencha as informações para que o cidadão entre em contato durante a prestação do serviço** na plataforma.

Serviço
Acessar Informações das Ações da Secretaria de Políticas para as Mulheres - SPM

ALTERAR DADOS DO SERVIÇO

76%

Serviço ✓ Nome Popular ✓ Categoria ✓ Usuário do Serviço ✓ Legislação Pertinente ✓ Etapas ✓

Nome *

Nome Abreviado *

Palavras chave *

Órgão Responsável pelo Serviço *

Nível de Maturidade *

Previsão de Espera para Iniciar o Atendimento *

Observe que um serviço cadastrado tem as informações completas e ele possuirá as palavras-chaves necessárias para o uso do cidadão.

Além disso, lembre-se de que pequenos cuidados fazem toda a diferença na experiência do cidadão. **Utilizar o nome completo do serviço, explicar abreviações e siglas e redigir uma descrição clara e objetiva garante que a informação seja compreendida de imediato.** Esses detalhes valorizam o serviço, aumentam a confiança do usuário e reforçam o compromisso do órgão com a transparência e a acessibilidade.

