Manual de Edição de Conteúdo

Linguagem Simples

Portal MG - 2026

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplag)

O que é Linguagem Simples

Linguagem Simples

A **Linguagem Simples** torna as informações mais claras, diretas e fáceis de entender. Seu objetivo é **facilitar** o acesso aos serviços públicos e garantir que todas as pessoas consigam encontrar, compreender e utilizar as **informações** de que precisam com autonomia, sem depender de terceiros para obter esclarecimentos.

Qual é o objetivo?

Garantir que as pessoas consigam:

- Encontrar rapidamente a informação que procuram;
- Compreender o que precisam saber;
- Utilizar os serviços com autonomia;
- Agir com segurança, sem precisar de ajuda para entender as orientações.

Linguagem Simples no Portal MG

O **Portal MG** atende pessoas com diferentes necessidades, experiências e níveis de familiaridade com os serviços públicos. Por isso, as informações devem ser:

- Usar palavras conhecidas e explicar os termos técnicos necessários
- Apresentar apenas as informações relevantes;
- Facilitar a compreensão por diferentes públicos;
- Garantir que as orientações estejam corretas e em dia;
- Organizar o conteúdo de forma lógica, com frases curtas e instruções diretas.

A palavra-chave é:

SIMPLIFICAR!

Simplificar não é retirar informações importantes. É **apresentar** o que realmente importa de forma clara, organizada e fácil de entender.
A informação só cumpre seu papel quando as pessoas conseguem **compreendê-la** e **utilizá-la** para resolver suas necessidades.

Por que a Linguagem Simples é importante

Facilita o acesso aos serviços públicos.

Reduz dúvidas e interpretações erradas.

Diminui a necessidade de atendimentos para esclarecer informações.

Torna os serviços digitais mais acessíveis e inclusivos.

Melhora a experiência do usuário.

Aumenta a transparência das informações públicas.

Aproxima o governo da sociedade.

Informação clara gera **autonomia**, **confiança** e **acesso aos direitos**.

Como utilizar a Linguagem Simples

1. Use a ordem direta Apresente primeiro quem realiza a ação e depois o que faz.	**Prefira:** Os idosos precisam se vacinar primeiro.	**Evite:** Precisam se vacinar primeiro os idosos.
2. Use a voz ativa Deixe claro quem deve realizar a ação.	**Prefira:** O cidadão deve comparecer à UAI para retirar o documento.	**Evite:** O documento deve ser retirado pelo cidadão na UAI.
3. Use palavras conhecidas	**Prefira** palavras simples, comuns no dia a dia.	**Evite:** termos técnicos e jurídicos, palavras pouco conhecidas, estrangeirismos e siglas sem explicação.
4. Prefira verbos Use verbos no lugar de expressões longas com substantivos. Assim, as frases ficam mais diretas e fáceis de entender.	**Prefira:** Esses equipamentos ajudam a descobrir e tratar doenças.	**Evite:** Esses equipamentos ajudam na descoberta e no tratamento de doenças.

Como utilizar a Linguagem Simples

5. Use verbos no infinitivo nas etapas do serviço

Escreva **cada etapa** como uma ação que o cidadão ou a cidadã precisa realizar.

Exemplos:

- Solicitar a segunda via da Carteira de Identidade.
- Pagar a taxa.
- Preencher o formulário.
- Apresentar os documentos necessários.
- Agendar o atendimento.
- Comparecer à unidade de atendimento.

Regra geral

Ao escrever para o Portal MG, pergunte-se: **O cidadão ou a cidadã vai entender de primeira o que precisa fazer?**

Use frases curtas, palavras simples e orientações claras sobre o que fazer em cada etapa.

Linguagem Simples não é...

É importante esclarecer alguns conceitos sobre o uso da linguagem simples:

Não é infantilizar o texto.	É respeitar a capacidade de compreensão de quem lê.
Não é retirar informações importantes.	É organizar o conteúdo para facilitar a compreensão.
Não é usar linguagem informal em todas as situações.	É adequar a linguagem ao público e ao contexto.
Não é apenas substituir palavras difíceis por palavras fáceis.	É organizar as informações de forma clara e direta.
Não é perder a precisão das informações.	É simplificar a comunicação sem alterar o sentido do conteúdo.

Em resumo: linguagem simples é transmitir a **informação necessária** de forma clara, direta e fácil de entender, sem perder o sentido nem a precisão.

Como organizar um texto no Portal MG

Organize as informações do serviço em **quatro partes**. Assim, o cidadão ou a cidadã encontra com **facilidade** o que precisa saber.

1. O que é o serviço?

Explique de forma breve e clara para que serve o serviço.

2. Quem pode utilizar o serviço?

Informe quem tem direito ou pode solicitar o serviço.

3. Como solicitar o serviço?

Apresente as informações necessárias para realizar o serviço:

- As etapas que o cidadão ou a cidadã precisa seguir.
- Os documentos necessários.
- Os requisitos e as condições para solicitar o serviço.
- Os custos, informando o valor ou deixando claro que o serviço é gratuito.

4. Quanto tempo leva?

Informe o prazo para realizar o serviço ou para receber a resposta.

Regra geral: organize as informações na ordem em que o cidadão **precisa** delas. Use títulos claros, frases curtas e orientações diretas para **facilitar** a leitura e a compreensão.

Como organizar um texto no Portal MG

5. Legislação

Informe as leis e normas **relacionadas** ao serviço. Inclua links para facilitar o acesso aos textos legais.

6. Outras informações

Inclua informações **importantes** para a realização do serviço que não foram apresentadas nos outros campos. Acrescente orientações, observações e condições específicas que ajudem o cidadão ou a cidadã.

7. Dúvidas frequentes

Liste as principais dúvidas sobre o serviço e responda a cada uma de forma clara e direta. Antecipe as perguntas que podem surgir durante a solicitação e ofereça orientações que **ajudem** o cidadão ou a cidadã a entender o que fazer.

Regra geral: inclua apenas informações **relevantes** para o serviço. Evite repetir conteúdos que já aparecem em outros campos e priorize **orientações claras**, úteis e fáceis de encontrar.

Como organizar um texto no Portal MG

8. Linguagem Simples e acessibilidade

A **Linguagem Simples** também contribui para a acessibilidade. Quando a informação é clara e fácil de entender, mais pessoas conseguem encontrar o que precisam e utilizar os **serviços públicos**.

Isso beneficia:

- Pessoas com diferentes níveis de escolaridade.
- Pessoas idosas.
- Pessoas com dificuldade de leitura.
- Pessoas que não conhecem termos administrativos.
- Pessoas que acessam o Portal MG pelo celular.
- Pessoas com deficiência, especialmente quando a informação é combinada com recursos de acessibilidade digital.

Acessibilidade **não é** apenas tecnológica. A informação também precisa ser **acessível**.

Como organizar um texto no Portal MG

9. Antes de publicar, revise a informação

Antes de publicar uma página no Portal MG, verifique se o cidadão ou a cidadã consegue **entender** o conteúdo e identificar o que precisa fazer.

Pergunte-se:

- O texto é claro e fácil de entender?
- A pessoa sabe o que precisa fazer?
- A informação principal é fácil de encontrar?
- Está claro quem pode solicitar o serviço?
- Os documentos necessários estão listados?
- Está indicado onde realizar o serviço?
- Os prazos estão claros?
- Existem palavras ou siglas que podem gerar dúvidas?
- O conteúdo é fácil de ler e consultar pelo celular?

Regra geral: uma informação **acessível** beneficia Pessoas com diferentes níveis de escolaridade; pessoas idosas; pessoas que têm dificuldade de leitura e permite que o cidadão ou a cidadã **compreenda** o serviço, encontre as orientações necessárias e saiba como agir com mais autonomia.

Antes e depois: exemplos

Evite	Prefira
Efetuar o pagamento	Pague
Realizar o cadastro	Faça seu cadastro
Documento comprobatório	Documento que comprove
No prazo de 10 dias	Em até 10 dias
É necessário que o(a) usuário(a) faça	Você precisa fazer
Dirija-se ao local indicado	Vá ao endereço informado
Para fins de comprovação	Para comprovar

Atenção às boas práticas

1. Use elementos visuais

Utilize ícones, fotos e infográficos para complementar o texto e facilitar a compreensão das informações.

2. Evite jargões

Evite termos técnicos e expressões comuns apenas no ambiente de trabalho. Prefira palavras simples, conhecidas e fáceis de entender.

3. Prefira verbos no presente

Use o presente para dar orientações claras e diretas. Utilize o passado ou o futuro apenas quando necessário para explicar o serviço.

4. Crie títulos claros e objetivos

O título deve identificar o serviço de forma específica e usar poucas palavras. Comece com um verbo no infinitivo, como solicitar, emitir ou consultar.

> **Exemplo:** use “Solicitar a segunda via da Carteira de Identidade” em vez de um título genérico, como “Carteira de Identidade”.
> **Lembre-se:** o título deve indicar o serviço, sem repetir sua descrição ou uma de suas etapas.

5. Escreva o nome do serviço com a primeira letra maiúscula e siga as regras de escrita para as demais palavras.

Exemplo: Obter CRLV digital.

Atenção às boas práticas

6. Prefira palavras simples e evite termos técnicos

Troque palavras difíceis ou pouco conhecidas por expressões mais simples, sem alterar o sentido da informação.

> **Exemplo:**
>
> **Antes:** Aguardar o prazo de 3 dias úteis para deferimento ou não do processo.
>
> **Linguagem simples:** Aguardar 3 dias úteis para saber se o pedido foi aprovado ou não.

7. Explique as siglas

Quando a sigla for conhecida pelo público, utilize-a e informe seu significado por extenso entre parênteses.

> **Exemplo:** CNH (Carteira Nacional de Habilitação) – primeira via.
>
> **Importante:** use o hífen (–) para separar o nome do documento da informação complementar.

Atenção às boas práticas

8. Utilize numerais

Escreva os números em algarismos, sem colocá-los por extenso.

A exceção é o campo Documentos Necessários: ao informar a quantidade de cópias, escreva o número em algarismos e, em seguida, por extenso, entre parênteses.

Exemplos:

- Ligar para o 115. (CESAN)
- Solicitar a ligação de energia elétrica para imóveis com carga de até 75.000 watts. (Escelsa)
- Levar 3 (três) cópias simples. (Campo Documentos Necessários)

9. Cite a legislação de forma simples

Mencione a lei ou o artigo apenas quando for necessário para explicar ou fundamentar a informação. Evite copiar trechos da legislação. Prefira explicar o conteúdo com palavras simples.

> **Exemplo:** A capa do processo deve ser assinada pelo administrador, cooperado, procurador com poderes específicos ou terceiro interessado. (Art. 115 do Código Civil.)

Sempre que possível, inclua um link para o site oficial da legislação. Assim, o cidadão ou a cidadã poderá consultar o texto completo em uma fonte confiável.

Atenção às boas práticas

10. Insira links diretos para o serviço

Adicione links que levem o cidadão ou a cidadã diretamente à página onde poderá realizar a ação desejada, como:

- *Imprimir um formulário.*
- *Solicitar a segunda via de um documento.*
- *Agendar um atendimento on-line.*
- *Consultar ou preencher informações.*

No campo indicado do Portal MG, insira o endereço completo da página de destino. O cidadão ou a cidadã verá o texto do link, como “Clique aqui” ou “Agendamento on-line”, e não o endereço eletrônico.

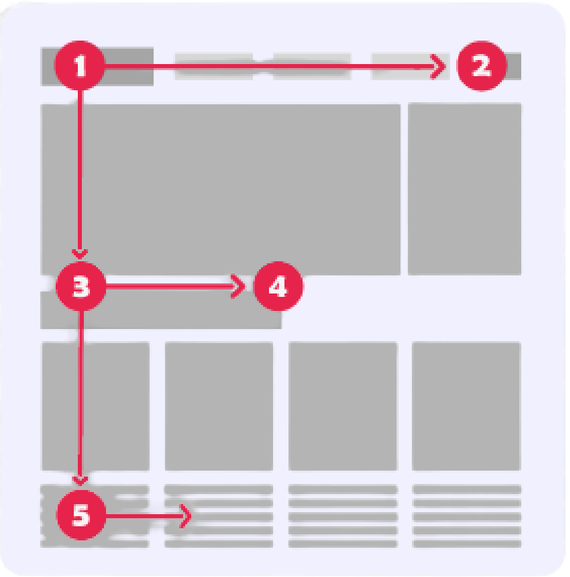
Importante: sempre que possível, direcione o **link para a página** exata do serviço, e não para a página inicial do órgão. Assim, a pessoa encontra o que precisa com mais facilidade e realiza menos cliques.

Você sabia?

As pessoas geralmente **não leem** todo o conteúdo de uma página. Segundo pesquisas do Nielsen Norman Group, a proporção de texto lida tende a **diminuir** à medida que a quantidade de conteúdo aumenta.

Além disso, as pessoas costumam **percorrer as páginas** em um padrão semelhante à letra F: leem primeiro a parte superior, depois outra faixa horizontal e, em seguida, percorrem a lateral esquerda em busca de informações.

Por isso, siga estas orientações:



- Apresente primeiro as informações mais importantes.
- Use títulos e subtítulos claros para organizar o conteúdo.
- Prefira listas e parágrafos curtos para facilitar a leitura.
- Comece títulos, parágrafos e itens de listas com palavras que indiquem o assunto principal.
- Evite textos longos e repetitivos. Inclua apenas as informações necessárias para orientar o cidadão ou a cidadã.

Regra geral: organize o conteúdo para que as pessoas encontrem rapidamente a informação de que precisam, mesmo quando não leem a página inteira.

Fonte: Nielsen Norman Group — Jakob Nielsen, How Little Do Users Read? (2008) e F-Shaped Pattern For Reading Web Content (2006).

Para levar com você

1

Quando a informação é clara, o caminho do(a) cidadão(ã) fica mais simples.

2

Se ficou mais fácil de entender, ficou mais fácil de fazer.

3

Linguagem Simples não simplifica o direito do(a) cidadão(ã). Simplifica o caminho para que ele usufrua esse direito.