



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRO LEOPOLDO

Rua Dr. Cristiano Otoni 555 - Bairro Centro - CEP 33250-006 - Pedro Leopoldo - MG - <https://pedroleopoldo.mg.gov.br>

INSTRUÇÃO NORMATIVA - GOV/SCI - Nº 006/2026

ASSUNTO: Governança, padronização e atualização da Base Municipal de Serviços Públicos e das Cartas de Serviços aos Usuários e dos Portais Digitais.

IDENTIFICAÇÃO DO SISTEMA E UNIDADE RESPONSÁVEL: Secretaria Adjunta de Transformação Digital (SATD), vinculada à Secretaria Municipal de Gestão e Finanças (SGF)

SETORES ENVOLVIDOS: Ouvidoria, Secretaria Adjunta de Transformação Digital, Assessoria de Comunicação (ASCOM) e todas as unidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal.

VERSÃO: 01

REVISÃO: 02

ESTABELECE O MODELO DE GOVERNANÇA, PADRONIZAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DA BASE MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS, DAS CARTAS DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES E DO PORTAL DE SERVIÇOS DIGITAIS DO MUNICÍPIO DE PEDRO LEOPOLDO - PL.MG.GOV.BR.

I – CONCEITOS

Art. 1º Esta Instrução Normativa tem por objetivo estabelecer as rotinas de trabalho e os procedimentos de controle para a inclusão, alteração, exclusão e publicação de serviços nas Cartas de Serviços ao Usuário, bem como definir as regras de governança estrutural, visual e de acessibilidade para o Portal da Prefeitura - pl.mg.gov.br - e o Portal do Cidadão.

Art. 2º Para os fins desta Instrução Normativa, considera-se:

I - Cartas de Serviços aos Usuários: Catálogos oficiais de cada órgão e entidade do Poder Executivo Municipal que informa os serviços prestados, formas de acesso, prazos e requisitos de qualidade e unidades de atendimento onde os serviços públicos são ofertados. Não contempla serviços em implantação ou de caráter sigiloso.

II - Base Municipal de Serviços Públicos: Base digital de informações sobre serviços públicos, integrante ao Portal da Prefeitura (pl.mg.gov.br) que integra todas as Cartas de Serviços Públicos Municipais.

III - Portais Digitais: Compreende o Portal da Prefeitura (pl.mg.gov.br) e o Portal do Cidadão.

IV - Ponto Focal de Ouvidoria e Defesa dos Direitos dos Usuários: Servidor designado por portaria específica do dirigente máximo, em conformidade ao art. 52 do Decreto Municipal nº 2.493/2025, com mandato permanente, responsável por atuar como elo da unidade administrativa com a Ouvidoria e cadastrar serviços exclusivamente de sua unidade.

V - Suplente de Ponto Focal: Servidor designado por portaria que, na ausência, afastamento ou impedimento do titular, assume automaticamente todas as atribuições, até ulterior designação formal.

VI - Regra de Urgência Administrativa: Rito processual acelerado para resolução de situações excepcionais e críticas.

VII - Matriz de Impacto: Classificação do grau de complexidade das alterações estruturais, definindo a alçada competente para aprovação e execução.

II – DA BASE LEGAL

Art. 3º A presente norma fundamenta-se nas seguintes legislações:

I - Lei Federal nº 13.460/2017;

II - Lei Federal nº 13.709/2018;

III - Lei Federal nº 14.129/2021;

IV - Lei Federal nº 15.263/2025;

V - Lei Municipal nº 3.652/2022;

VI - Lei Municipal nº 3.877/2025;

VII - Decreto Municipal nº 2.493/2025;

VIII - Decreto Municipal nº 2.546/2026.

III – DAS RESPONSABILIDADES

Art. 4º São responsabilidades dos órgãos e agentes envolvidos:

I - Da Controladoria-Geral do Município, por meio da Ouvidoria-Geral do Município:

- analisar o conteúdo das Cartas de Serviços aos Usuários (clareza e linguagem simples);
- validar, publicar as informações e notificar os órgãos e entidades sobre pendências existentes nas Cartas de Serviços aos Usuários;
- Articular a revisão semestral das informações presentes nas Cartas de Serviços aos Usuários de todos os órgãos e entidades.

II - Da Assessoria de Comunicação (ASCOM):

- deliberar e executar alterações estruturais e visuais de baixo impacto nos portais.
- articular a ampla comunicação e divulgação da Base Municipal de Serviços Públicos e das respectivas Cartas de Serviços aos Usuários de cada órgão e entidade, nos termos dos Arts. 4º, 11 e 12 do Decreto Municipal nº 2.493/2025;

III - Das Unidades Executoras (Pontos Focais e Suplentes):

- levantar os dados e informações sobre os respectivos serviços públicos ofertados pelo órgão ou entidade em que atuam, nos termos do Art. 4º, § 2º do Decreto Municipal nº 2.493/2025;
- cadastrar, atualizar e realizar a revisão obrigatória anual dos serviços exclusivamente de sua unidade, atuando como elo com a Ouvidoria Municipal.

IV - Da Secretaria Adjunta de Transformação Digital (SATD):

- gerir o Portal pl.mg.gov.br e o software Tainacan e seus respectivos acessos, nos termos do Art. 9º do Decreto Municipal nº 2.493/2025;
- classificar a matriz de impacto das solicitações de alteração nos portais e executar mudanças de alto impacto com o objetivo de prover os meios tecnológicos para a governança das Cartas de Serviços aos Usuários.

V - Do Comitê Municipal de Governo Digital (COMDIGI): avaliar, deliberar e aprovar as alterações de alto impacto nos portais, além de dirimir eventuais conflitos.

IV – DOS PROCEDIMENTOS

Art. 5º A gestão da Base Municipal de Serviços Públicos e das Cartas de Serviços aos Usuários serão realizadas por meio do Portal pl.mg.gov.br, com o suporte do software municipal Tainacan.

Parágrafo Único. Compete à SATD, como unidade gestora do Portal pl.mg.gov.br, a criação, o gerenciamento e a revogação de acessos ao Tainacan, mediante apresentação da Portaria de nomeação do Ponto Focal ou solicitação expressa do secretário da pasta.

Art. 6º O fluxo operacional de cadastro e edição de serviços observará:

- I - O Ponto Focal deve realizar o levantamento prévio e a coleta de dados sobre eventuais novos serviços ou atualizações de serviços previamente cadastrados junto aos servidores e áreas técnicas de sua respectiva secretaria;
- II - De posse das informações, o Ponto Focal acessa o sistema e preenche os campos conforme o "Guia para preenchimento", sendo vedado o cadastro ou alteração de serviços de outras secretarias;
- III - Após salvar, o Ponto Focal notificará a Ouvidoria por meios institucionais formais;
- IV - A Ouvidoria analisará o conteúdo em até 5 (cinco) dias úteis, avaliando obrigatoriamente a facilidade de compreensão lógica das etapas, a aplicação das diretrizes de linguagem simples, a clareza das informações e as demais adequações normativas;
- V - Em caso de correções, a demanda retorna ao Ponto Focal. Ao reencaminhar o ajuste, a Ouvidoria terá até 5 (cinco) dias úteis para validar e publicar, ou solicitar novas adequações.

Art. 7º A exclusão de serviços que deixarem de ser oferecidos deverá ser solicitada formalmente pelo Ponto Focal à Ouvidoria, que terá o prazo de 2 (dois) dias úteis para proceder com a desativação.

Art. 8º Revisão Obrigatória Anual: Todos os serviços cadastrados deverão ser revisados anualmente pelas respectivas secretarias até o dia 31 de janeiro.

§ 1º O Ponto Focal deverá comunicar à CGM sobre os ajustes realizados ou atestar formalmente a validade, a atualidade das informações e a precisão dos fluxos.

§ 2º Em caso de descumprimento, a CGM notificará a secretaria, concedendo 5 (cinco) dias úteis para regularização.

§ 3º Nos casos de serviços com custos vinculados a normativos específicos ou calendários fiscais, o preenchimento deve informar de maneira objetiva e exclusiva os valores exatos cobrados pelo serviço ou a forma de cálculo direto, sendo expressamente vedada a transcrição ou cópia integral de decretos e legislações no corpo do texto da Carta de Serviços.

Art. 9º A Regra de Urgência Administrativa será acionada nos casos de: indisponibilidade de serviço essencial, erro grave de informação, determinação expressa do Prefeito, exigência legal iminente, calamidade/emergência ou falhas graves de sistema. Parágrafo Único. O rito seguirá os seguintes prazos:

- I - Solicitação pelo Ponto Focal ou Secretário da pasta: Imediata;
- II - Análise conjunta (Ouvidoria e SATD): Até 2 (dois) dias úteis
- III - Correção e publicação provisória: Até 2 (dois) dias úteis após a análise;
- IV - Regularização completa do fluxo e informações: Até 5 (cinco) dias úteis.

Art. 10. Ficam estabelecidas as seguintes normativas de governança inegociáveis para os Portais Digitais:

- I - Aderência ao padrão visual federal (*design system*) gov.br;
- II - Conformidade com as diretrizes internacionais de acessibilidade WCAG 2.1, garantindo conteúdo perceptível (alternativas textuais para imagens, legendas para mídias e garantir contraste adequado de cores entre texto e fundo), operável (possibilidade de navegação exclusivamente por teclado, conceder tempo suficiente para o usuário ler ou agir e não incluir elementos visuais que pisquem mais de três vezes por segundo), compreensível (comportamento da interface previsível, hierarquia clara e instruções/mensagens de erro objetivas nos formulários) e robusto (código HTML desenvolvida de forma semântica e padronizada para maximizar a compatibilidade com tecnologias assistivas atuais e futuras, como leitores de tela);
- III - Observância à Lei Federal nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), garantindo minimização e segurança da informação;
- IV - Proibição expressa de criação de páginas, hotspots ou portais paralelos para oferta de serviços municipais.

Art. 11. As solicitações de alterações no Portal da Prefeitura (pl.mg.gov.br) e no Portal do Cidadão serão classificadas pela SATD conforme a Matriz de Impacto:

§ 1º Baixo Impacto: Tramitação direta, dispensando a abertura de processo administrativo formal. A deliberação e a execução destas alterações competem exclusivamente à ASCOM, no prazo de até 2 (dois) dias úteis. Compreende:

- I - Correção de erro de digitação;
- II - Atualização de telefone, endereço ou e-mail;
- III - Ajuste de horário de funcionamento;
- IV - Atualização de nome de servidor responsável;
- V - Pequenos ajustes de texto sem alterar sentido;
- VI - Inclusão de informação complementar simples ou de documentos anexados;
- VII - Ajustes de formatação textual;
- VIII - Atualização de legislação já existente sem mudança de regra.

§ 2º Alto Impacto: Exigem deliberação do COMDIGI. Compreende:

- I - Alteração de identidade visual institucional;
- II - Mudança de estrutura de navegação dos portais (botões, menus, espaços);
- III - Alterações que afetem mais de uma secretaria;
- IV - Criação de novas áreas temáticas;
- V - Mudanças que impactem acessibilidade digital;
- VI - Integração com sistemas externos;
- VII - Alterações que envolvam dados pessoais sensíveis;
- VIII - Mudanças em fluxos que alterem jornada do cidadão;
- IX - Exclusão de áreas completas de serviços;
- X - Mudanças que afetem obrigações legais;
- XI - Criação de novos portais ou ambientes digitais institucionais.

Art. 12. As solicitações classificadas como de alto impacto deverão ser abertas obrigatoriamente via SEI endereçadas ao Comitê Municipal de Governo Digital (COMDIGI) e instruídas com ofício contendo: (i) detalhamento da mudança solicitada, com localização específica do que se pretende alterar; (ii) a justificativa técnica da mudança, (iii) os benefícios diretos para o cidadão, (iv) a adequabilidade aos normativos de governança digital.

§ 1º Prazo de deliberação pelo COMDIGI: Até 15 (quinze) dias úteis.

§ 2º Prazo de execução pela SATD: Até 10 (dez) dias úteis após a aprovação.

V – DO PROCESSO ADMINISTRATIVO EM CASO DE DESCUMPRIMENTO

Art. 13. O descumprimento das disposições desta Instrução Normativa sujeitará os responsáveis às sanções administrativas e disciplinares de forma progressiva.

- I - A inércia no prazo de revisão anual, após a notificação pela CGM, implicará em comunicação formal à chefia imediata e adoção das medidas disciplinares cabíveis;
- II - Alterações estruturais ou visuais promovidas à revelia dos órgãos competentes caracterizam infração disciplinar.

VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Art. 14. Todos as informações e procedimentos referentes a prestação de todos os serviços públicos dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal deverão ser atualizados nas Cartas de Serviços aos Usuários previamente a aplicação de tais informações e procedimentos aos respectivos usuários. Parágrafo Único. O descumprimento deste artigo será passível de instauração de processo administrativo disciplinar para apuração de responsabilidade.

Art. 15. A governança digital e a gestão da Carta de Serviços orientam-se pelos seguintes princípios inegociáveis:

- I - Foco no Cidadão;
- II - Princípio da Linguagem Simples;
- III - Centralização da Governança Digital;
- IV - Padronização Visual;
- V - Transparência Ativa;

VI - Eficiência Administrativa;
VII - Conformidade Legal.

Art. 16. Conflitos de competência ou divergências técnicas serão dirimidos pelo COMDIGI.

Art. 17. Integram esta Instrução Normativa os seguintes anexos:

I - Fluxograma do processo de cadastro;

II - Checklist para Pontos Focais;

III - Guia para preenchimento dos campos da Carta de Serviços

IV - Manual Rápido de Linguagem Simples.

Art. 18. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Pedro Leopoldo, 17 de abril de 2026.

LEONARDO CARDOSO DE BARROS
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE GOVERNO

GABRIEL ALBINO PONCIANO NEPOMUCENO
SECRETARIO MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS

EMANUEL FRANCISCO CARNEIRO DE MENEZES
CONTROLADOR-GERAL DO MUNICÍPIO

HUGOR SIMÃO OLIVEIRA SILVA
CHEFE DE GABINETE

THIAGO JOSE TAVARES ÁVILA
SECRETARIO ADJUNTO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

ASSINADO E DATADO ELETRONICAMENTE



Documento assinado eletronicamente por **Gabriel Albino Ponciano Nepomuceno, Secretário Municipal**, em 17/04/2026, às 11:15, conforme art. 7º do Decreto Municipal Nº 2483 de 30 de setembro de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **Emanuel Francisco Carneiro de Menezes, Secretário Municipal**, em 17/04/2026, às 11:27, conforme art. 7º do Decreto Municipal Nº 2483 de 30 de setembro de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **Thiago Jose Tavares Ávila, Secretário Adjunto Municipal**, em 17/04/2026, às 13:23, conforme art. 7º do Decreto Municipal Nº 2483 de 30 de setembro de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Cardoso de Barros, Secretário Municipal**, em 22/04/2026, às 17:04, conforme art. 7º do Decreto Municipal Nº 2483 de 30 de setembro de 2025.



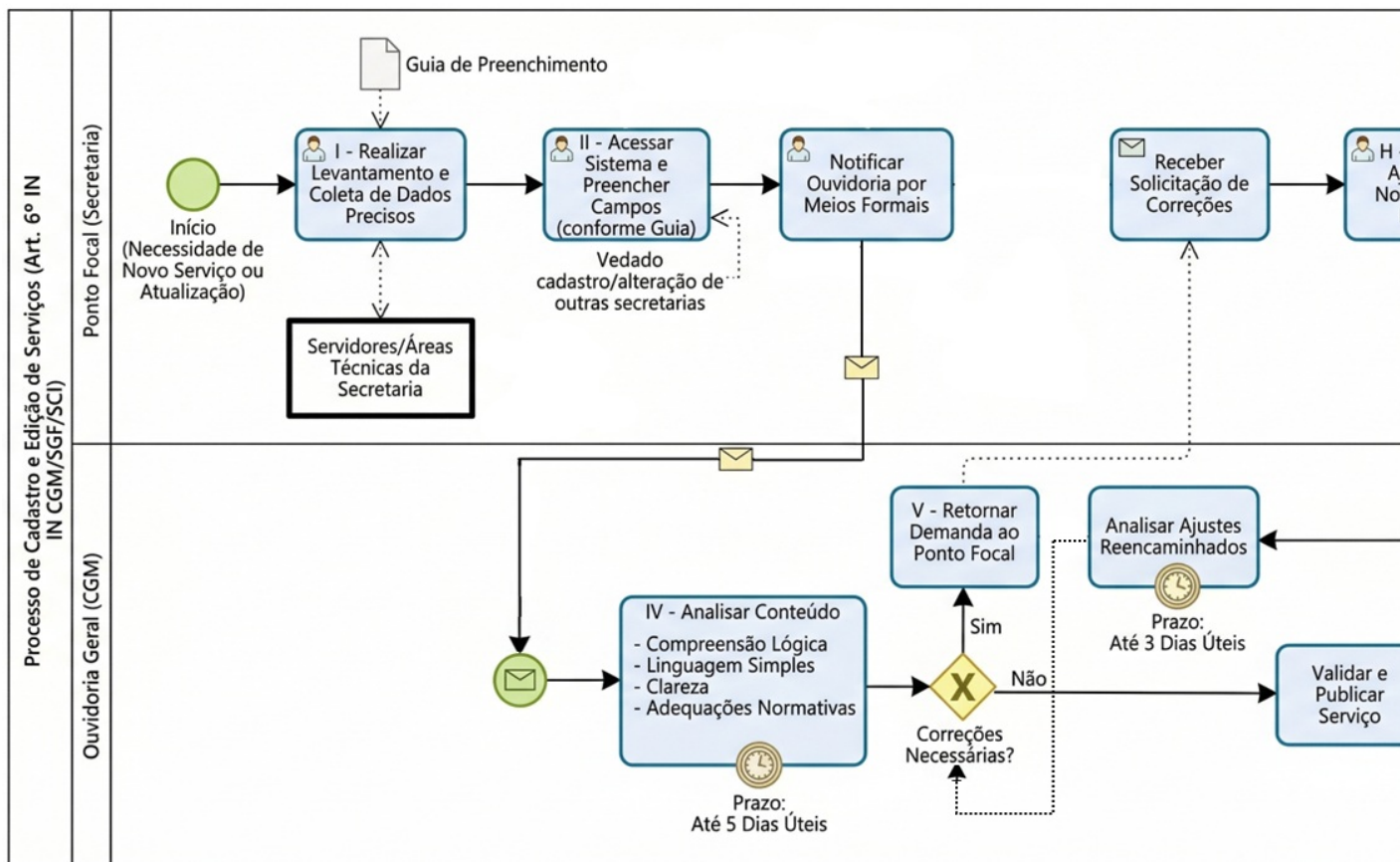
Documento assinado eletronicamente por **Hugor Simão Oliveira Silva, Servidor (a) Público (a)**, em 23/04/2026, às 15:05, conforme art. 7º do Decreto Municipal Nº 2483 de 30 de setembro de 2025.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://pedroleopoldo.sei.mg.gov.br/verificarautenticidade> informando o código verificador **0012911** e o código CRC **FBD16554**.

ANEXO I: FLUXOGRAMA DA INSTRUÇÃO NORMATIVA

Fluxo de cadastro e edição de serviços (Art. 6º)



ANEXO II: CHECKLIST DA INSTRUÇÃO NORMATIVA

1. Preparação Prévia

- O serviço a ser cadastrado ou editado pertence exclusivamente à minha secretaria.
- Coletei e validei os dados, requisitos e fluxos junto aos servidores e áreas técnicas responsáveis.

2. Preenchimento na Plataforma (Tainacan)

- O título do serviço inicia com verbo de ação e não possui siglas no nome principal.
- A descrição possui no máximo 250 caracteres, escrita em linguagem simples, sem jargões e focada no cidadão.
- As palavras-chave incluem termos populares pelos quais o cidadão busca o serviço.
- As etapas de prestação estão estruturadas em ordem lógica e cronológica.
- Os tempos médios (espera em fila e finalização) foram preenchidos com prazos realistas.
- A gratuidade está indicada ou os custos estão informados com o valor exato/cálculo direto, sem transcrição ou cópia integral de decretos.
- As regras de prioridade de atendimento (idosos, gestantes, pessoas com deficiência, etc.) estão devidamente listadas.
- Os canais de comunicação informados (telefone, e-mail, endereço físico) são oficiais e monitorados.
- Base legal, área temática, público-alvo, natureza do solicitante e eventos da linha da vida foram preenchidos corretamente.

3. Validação e Publicação

- Salvei todas as informações no sistema Tainacan.
- Enviei notificação por meio institucional formal à Ouvidoria comunicando a inclusão ou edição dos dados.
- Acompanhei o retorno da Ouvidoria (prazo de até 5 dias úteis) e realizei imediatamente os ajustes apontados quanto à clareza e linguagem simples.
- Após aplicar correções, notifiquei a Ouvidoria novamente para validação e publicação final.

4. Manutenção Contínua

- Realizei a revisão anual obrigatória deste serviço até o dia 31 de janeiro do ano corrente.
- Comuniquei formalmente à CGM atestando a validade, a atualidade das informações e a precisão dos fluxos.
- Solicitei formalmente à Ouvidoria a exclusão do serviço, com prazo de desativação de 2 dias úteis, caso a oferta tenha sido descontinuada.

DEMAIS ANEXOS

ANEXO III - GUIA PARA PREENCHIMENTO DOS CAMPOS DAS CARTAS DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

1. Título do Serviço: Consiste no nome oficial e na porta de entrada de cada serviço nos Portais digitais. O preenchimento exige o nome completo e formal, sendo vedado o uso de siglas ou abreviações no título principal. A estrutura deve obrigatoriamente iniciar com um verbo de ação que indique claramente o que o cidadão fará, como por exemplo "Emitir" ou "Solicitar".

2. Descrição: Trata-se do resumo do serviço que explica rapidamente seu objetivo e o benefício gerado ao cidadão. O texto deve ser redigido em linguagem simples, sem jargões internos ou termos técnicos da prefeitura, contendo no máximo 250 caracteres. O preenchimento deve ser feito como se explicasse o serviço a alguém de fora da administração pública.

3. Palavras-chave: Refere-se aos termos, nomes populares e gírias pelos quais o cidadão costuma procurar o serviço, a exemplo de "imposto da casa" ou "carnê da prefeitura" para IPTU. O preenchimento deve focar em ações relacionadas e em como o usuário digitaria a busca em plataformas online.

4. Etapas para a prestação: Compreende o passo a passo exato que o cidadão deve seguir do início ao fim do processo. O preenchimento deve marcar as etapas aplicáveis em ordem cronológica: preparação de documentos, agendamento ou solicitação, etapas de análise e decisão, e conclusão com retorno ao cidadão. Cada etapa descrita deve representar uma ação clara para o usuário.

5. Tempo médio para a finalização do serviço: Representa o prazo total desde a solicitação inicial até a resposta ou entrega final ao cidadão. Deve ser preenchido com um número realista em dias corridos, considerando o tempo de análise, vistorias e todos os trâmites internos para evitar frustrações.

6. Tempo médio estimado de espera em fila: É o tempo que o cidadão aguarda para ser atendido no guichê físico ou em uma fila virtual. O

preenchimento deve conter um número realista em minutos. Caso o serviço seja totalmente *online* e, neste caso, sem fila digital, deve-se inserir o numeral zero. Caso haja alguma espécie de fila digital, informar o respectivo tempo médio de espera.

7. Custo ou gratuidade: Define a transparência financeira do serviço, ou seja, a informação clara se o serviço é pago ou não. O preenchimento deve indicar a palavra "Gratuito" se não houver custos financeiros. Se houverem custos financeiros, ou seja, prestado por meio de algum tipo de pagamento, devem ser listadas TODAS as taxas, os valores e como o pagamento pode ser feito (guia, PIX, etc). Em hipótese alguma deve ser enviado decretos ou normativos completos que dificultem a compreensão do cidadão, mas sim ou valor ou tabela específica de preços para o referido serviço

8. Regras de prioridades de atendimento: Indica quem possui direito a atendimento preferencial conforme a lei. Devem ser listados os grupos amparados por legislações federais, como pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos e pessoas com transtorno do espectro autista, além de incluir eventuais grupos amparados por leis estaduais ou municipais.

9. Formas e meios de comunicação: São os canais oficiais para o cidadão entrar em contato e esclarecer dúvidas. O preenchimento exige telefone com ramal, e-mail institucional do setor, endereço completo de atendimento e, se houver, o número do *WhatsApp* oficial da Prefeitura. Devem ser inseridos exclusivamente canais que são efetivamente monitorados e respondidos.

10. Base legal do serviço: Trata-se da legislação, decreto ou norma que regulamenta a oferta do serviço. O preenchimento deve conter apenas o nome, o número e o ano da principal legislação, acompanhado do respectivo link de acesso. A citação direta dispensa a cópia integral do texto da lei.

11. Área temática: É a categoria macro do serviço utilizada para organizar a navegação no Portal pl.mg.gov.br. O preenchimento exige a definição de apenas 1 (uma) opção, aquela que melhor se enquadra ao serviço ofertado. As opções disponíveis são:

- (i) Tributos e Finanças
- (ii) Empresas e Negócios
- (iii) Trabalho e Emprego
- (iv) Obras e Urbanismo
- (v) Habitação e Imóveis
- (vi) Saúde e Vigilância Sanitária
- (vii) Educação
- (viii) Assistência Social e Cidadania
- (ix) Meio Ambiente
- (x) Transporte e Trânsito
- (xi) Cultura, Esporte e Lazer
- (xii) Segurança e Ordem Pública
- (xiii) Agricultura e Desenvolvimento Rural

12. Natureza do solicitante: É a classificação formal de quem está pedindo o serviço. O preenchimento exige a seleção de apenas 1 (uma) opção dentre as seguintes:

- (i) Pessoa Física
- (ii) Pessoa Jurídica
- (iii) Ambos

13. Público-alvo: Público-alvo: Refere-se ao perfil do cidadão ou grupo para quem o serviço foi criado. O preenchimento permite múltipla escolha, devendo-se selecionar todas as opções aplicáveis ao serviço. As opções disponíveis são:

- (i) Cidadão
- (ii) Turistas
- (iii) Empresas
- (iv) Terceiro Setor

14. Eventos da linha da vida: Representa o momento ou a necessidade na vida da pessoa ou empresa que gera a procura pelo serviço. O preenchimento permite múltipla escolha, devendo-se selecionar todos os eventos que se aplicam ao serviço. Caso nenhuma linha se aplique, deve-se indicar a opção "Não se aplica". As opções disponíveis são divididas por perfis:

a. Cidadão:

- (i) Nascimento
- (ii) Primeira Infância
- (iii) Infância
- (iv) Adolescência
- (v) Juventude
- (vi) Início da Vida Adulta
- (vii) Vida Profissional
- (viii) Constituição de Família
- (ix) Maturidade
- (x) Aposentadoria
- (xi) Longevidade
- (xii) Fim da Vida

b. Empresa:

- (i) Planejamento Abertura
- (ii) Constituição
- (iii) Operação
- (iv) Crescimento
- (v) Maturidade
- (vi) Expansão
- (vii) Encerramento

c. Turista:

- (i) Planejamento da Viagem
- (ii) Chegada a Pedro Leopoldo
- (iii) Estadia (Onde ficar)
- (iv) Experiências (O que fazer)
- (v) Deslocamentos Internos
- (vi) Partida / Retorno
- (vii) Memórias
- (viii) Compartilhamento.

15. Outras informações importantes: É um campo livre reservado para detalhes cruciais que não se encaixaram nos itens anteriores. O preenchimento deve ser utilizado para incluir condições especiais, exceções à regra, horários de atendimento específicos e links úteis para sistemas ou download de formulários.

ANEXO IV - MANUAL RÁPIDO DE LINGUAGEM CIDADÃ E SIMPLES

1. Foco no Cidadão e Planejamento da Comunicação

O princípio estrutural da linguagem cidadã é colocar o usuário no centro da prestação do serviço. Antes de iniciar o cadastro na plataforma, o Ponto

Focal deve mapear quem é o cidadão que buscará aquela informação, qual é a sua real necessidade e o seu nível de letramento. A redação não deve ser pensada para satisfazer o rigor técnico dos servidores ou auditores, mas para garantir que o munícipe localize o serviço, compreenda as regras na primeira leitura e saiba agir imediatamente. O planejamento exige abandonar a perspectiva interna da prefeitura e adotar a visão de quem está de fora e precisa resolver um problema prático cotidiano.

2. Estrutura Visual e Hierarquia da Informação

A organização do conteúdo deve adotar a técnica da pirâmide invertida, priorizando a entrega da informação mais importante logo nas primeiras linhas. O texto deve dispensar introduções longas, históricos normativos complexos ou justificativas institucionais que atrasem o acesso ao passo a passo prático. A disposição lógica dos dados deve espelhar a jornada real do solicitante. Para viabilizar a leitura dinâmica, especialmente em dispositivos móveis, é mandatório fragmentar blocos extensos de texto em parágrafos curtos, mantendo uma densidade visual leve e acessível.

3. Construção Sintática e Fluidez da Leitura

A arquitetura das orações deve seguir a ordem direta da língua portuguesa, estruturando as informações sistematicamente com sujeito, verbo e complemento. Esse padrão reduz o esforço cognitivo necessário para o processamento da mensagem. A utilização da voz ativa é um requisito obrigatório para atribuir responsabilidade clara a cada ação, devendo-se substituir construções impessoais como "o requerimento deverá ser preenchido" por direcionamentos claros como "você deve preencher o requerimento". As frases devem ser objetivas e concisas, desenvolvendo estritamente uma única ideia central por período, promovendo a divisão imediata caso o texto se torne demasiadamente longo.

4. Adequação de Vocabulário e Remoção de Barreiras

A escolha lexical para a Carta de Serviços exige o uso de palavras habituais e de amplo domínio público. É terminantemente proibido o uso de jargões jurídicos, termos técnicos restritos a nichos profissionais e jargões burocráticos internos da administração pública municipal. Nas situações excepcionais em que um termo técnico for insubstituível por força de imposição legal, o servidor deverá incluir uma explicação didática e imediata no próprio texto. Siglas devem ser obrigatoriamente desdobradas por extenso em sua primeira menção. Expressões arcaicas e pronomes de tratamento cerimoniosos devem ser eliminados, estabelecendo-se um diálogo direto que trate o cidadão por "você".

5. Tom de Voz, Empatia e Validação Final

A comunicação oficial deve transmitir empatia, adotando um tom de voz amigável, respeitoso e acolhedor, desconstruindo a imagem autoritária ou punitiva historicamente associada ao Estado. O Ponto Focal deve realizar a revisão lendo o material em voz alta, técnica que expõe imediatamente trechos truncados, ambiguidades ou falhas de ritmo. Recomenda-se, como etapa de validação, testar a compreensão das instruções com servidores de outras secretarias ou pessoas não familiarizadas com os trâmites daquele serviço específico, garantindo que a linguagem cumpra o propósito de democratizar o acesso à informação pública.

Processo de Cadastro e Edição de Serviços (Art. 6º IN IN CGM/SGF/SCI)

Ponto Focal (Secretaria)

Ouvidoria Geral (CGM)

