



S.GOV.BR

SECRETARIA DE **GESTÃO E GOVERNO DIGITAL**



Índice

Sobre

Manual

O que é tom e voz

Orientações

Voz

Conceitos

Quadro de voz

Na prática

Manual

Concisão

Padronização

Vocabulário

Vocabulário controlado

Siglas e abreviações

Números e quantias

Datas, horas e demais medidas

Ordem direta e voz ativa

Imperativo e 1ª pessoa do plural

Gramática semi-formal

Emojis

Hiperlinks

Frases e parágrafos

Pontuação

Listas

Destaques

Considerações

Edição de um texto

Construção colaborativa

Referências



Sobre o manual

- **manual de tom e voz** da SGGD - Secretaria de Gestão e Governo Digital de São Paulo tem como objetivo:
 - Fornecer diretrizes simples e consistentes para a comunicação, agilizando os processos e diminuindo o esforço cognitivo.
 - Tornar as informações mais acessíveis e desburocratizadas para todos.
 - Personalizar o conteúdo e manter a consistência da voz.
 - Garantir que todas as mensagens reflitam nossos valores, objetivos e compromissos, promovendo transparência e eficiência.
 - Promover uma imagem de marca sólida e coerente.



O que é tom e voz

Voz

- É a nossa identidade, estabelecida pelos nossos valores e missão.
- Usamos ela para criar uma conexão emocional com o público.
- Mantemos a voz consistente ao longo do tempo.

Nossa voz é única

Independentemente do momento, falamos de forma simples, priorizando a resolução dos problemas e a comunicação eficaz com nosso público. Sem informalidade, representamos um órgão público, que precisa tratar a todos com respeito.

Tom

- É o estilo ou a forma que escolhemos para nos comunicarmos em cada momento.
- Define a abordagem que vamos empregar nas diferentes situações.
- Moldamos o tom de acordo com público-alvo e canal.

Situações diferentes precisam de tons diferentes

Apesar de termos uma única voz, adequamos ela a cada momento. Por exemplo, em mensagens de erro, priorizamos a resolução do problema. Já em uma divulgação de eventos, podemos nos empolgar e engajar, desde que não ultrapassemos o limite.



Orientações

Neste manual, você encontrará orientações sobre:

- Como utilizar linguagem simples e desburocratizada, seguindo recomendações de vocabulário apropriado e outras dicas para a escrita.
- Como empregar o tom de voz adequado para diferentes contextos, desde comunicações formais até interações em redes sociais.
- Como usar linguagem inclusiva e sensível, reconhecendo a importância da diversidade em nossa sociedade.



Voz

Padrão mínimo e comum a seguir



Simples
ágil, intuitiva e
acessível



Prestativa
amigável, respeitosa e
desburocratizada



Confiável
segura, universal
e unificada



Voz

Padrão mínimo e comum a seguir



Simple

Ágil

- Usar linguagem simples e direta.
- Manter somente as informações necessárias.
- Redigir textos com coerência.
- Evitar ruídos na comunicação.

Intuitiva

- Minimizar esforço de quem lê.
- Fornecer contexto em todas as telas.
- Manter coesão textual.

Acessível

- Garantir que a informação seja compreensível para todos.
- Eliminar barreiras na comunicação com pessoas com deficiências e grupos de diferentes níveis de educação, idades e origens culturais.



Voz

Padrão mínimo e comum a seguir



Prestativa

Amigável

- Ser proativo e se adiantar para resolver problemas, auxiliando a experiência e a interpretação da mensagem.
- Usar palavras de fácil entendimento.
- Evitar estilo que cause distração.

Respeitosa

- Usar linguagem acolhedora e empática.
- Não usar palavras pejorativas.
- Evitar o uso de humor.

Desburocratizada

- Evitar uso de termos técnicos e siglas de difícil compreensão.
- Manter somente as informações essenciais.
- Usar voz na 1ª pessoa do plural.



Voz

Padrão mínimo e comum a seguir



Confiável

Segura

- Prestar informações claras e corretas.
- Não usar termos que gerem dúvida ou duplo sentido.
- Manter a coerência textual e gramática semi-formal.
- Seguir recomendações no uso de pontos.

Universal

- Manter a mesma linguagem em toda a comunicação.
- Comunicar com a voz que utilizamos para que a pessoa se sinta atendida pela mesma instituição.

Unificada

- Comunicar diretamente à pessoa.
- Personalizar a informação ao público-alvo, mantendo a voz definida.



Quadro de voz

Persona	Simples	Prestativa	Confiável
Conceitos	Comunicar somente o necessário	Ser proativo, auxiliar a experiência e se adiantar para resolver problemas	Comunicar de forma universal e padronizada
Vocabulário	Ter vocabulário controlado	Usar palavras de fácil entendimento	Prestar informações claras e corretas
Gramática	Usar voz ativa e imperativo	1ª pessoa do plural e na ordem direta	Usar gramática semi-formal
Verbosidade	Usar linguagem simples	Evitar ou, se houver, explicar termos técnicos	Evitar termos que gerem dúvida ou duplo sentido
Pontuação	Usar pontuação na medida	Evitar pontuação excessiva e usar listas	Usar pontos de interrogação e de exclamação de forma moderada
Capitalização	Não usar letra maiúscula, exceto no início da frase	Não usar caixa-alta	Usar siglas e nomes seguindo as boas práticas



Na prática

Esse quadro pode nos ajudar a resolver dúvidas e casos pontuais, por isso sempre tenha ele com você.

Mas agora vamos abordar cada um dos tópicos com mais detalhes. Para isso, lembre-se:

- Queremos manter uma comunicação única e orientada por valores comuns, tendo sempre o cidadão como foco.
- Devemos facilitar a comunicação para garantir transparência e um melhor atendimento ao público.
- Podemos aprimorar essas dicas continuamente com sua ajuda, por isso não deixe de nos escrever quando houver algum caso não englobado aqui.



Concisão



**Comunicar
rapidamente**

Iniciar nome do serviço com verbo

Ex: “Solicitar a 1ª habilitação”, “Obter carteira estudantil”, etc.

Indicar ação antes de explicar

Indique nos títulos qual a ação que a pessoa irá desempenhar, depois explique a situação.

Cancelar o agendamento ação

Tem certeza que podemos cancelar o serviço agendado? explicação

Utilizar listas e tópicos

Ex: “Faça o login e informe:

- Número do Renavam.
- Placa do veículo.
- Número do seu celular.”

Licenciar veículo

^ O que é

Licencie seu veículo no ano atual e obtenha o CRLV-e pelo celular. Assim que o documento estiver pronto você poderá:

- Salvar o arquivo em PDF.
- Imprimir o documento em papel sulfite.

∨ Público

∨ Como fazer

∨ Documentação necessária

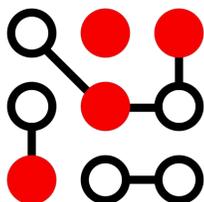
∨ Quanto tempo leva

∨ Quanto custa

∨ Outras informações



Padronização



Garantir
consistência

Manter linguagem padronizada

Repita os termos já utilizados e aqueles indicados nas boas práticas e em nosso vocabulário controlado. Mas evite repetição excessiva.

Comunicar de maneira universal

Mantenha consistência na comunicação em todas as informações e mensagens. Se em um serviço escrevemos apenas “avaliação psicológica”, não devemos empregar apenas “psicotécnico” em outro. Isso cria um ruído, como se falássemos línguas diferentes.

←
Renovar CNH

Dados pessoais

Nome: Joao da Silva
CPF: 123.456.789-00
Serviço: Renovar CNH
Categoria: C

Agendamento do exame médico

Data: 04/10/2021
Horário: 11:30

Agendamento da avaliação psicológica

Data: 04/10/2021
Horário: 12:00

Endereço de recebimento

Rua Pindamonhangaba, 100
Bloco 2, Apt 61 - Vila Mariana
São Paulo / SP
CEP 01005-000

Confirmar o agendamento

Você deve chegar com 15 minutos de antecedência para sua **avaliação psicológica**.

Caso tenha algum imprevisto, a tolerância é de 10 minutos de atraso. Se precisar remarcar, entre em contato diretamente com o psicólogo.

Podemos confirmar o horário escolhido?

Não
Sim

←
Renovar CNH

✓
Pedido
▼

✓
Toxicológico
▼

✓
Médico
▼

●
Psicotécnico
▼

●
Pagamento
▼

●
Emissão
▼

●
Envio
▼



Vocabulário



Evitar

jargões e termos técnicos

Não empregar termos técnicos

Queremos nos comunicar de forma mais simples. Por isso, não use expressões desconhecidas.

- ✘ A Carteira de Identidade não possui prazo de validade, nos termos do 18 do Decreto nº 9.278/18. Contudo, determinados órgãos, seguindo regulamentação própria, exigem que a data de expedição seja inferior a 5 (cinco) ou 10 (dez) anos.
- ✔ O RG não tem prazo de validade, mas deve permitir seu reconhecimento. Por isso, alguns locais exigem que ele tenha menos de 10 anos.



Vocabulário



Evitar

**gírias, regionalismos,
estrangeirismo e termos
pejorativos e capacitistas**

Desejamos criar uma comunicação inclusiva e respeitosa.

Gírias e regionalismos

- ✘ beleza?, partiu?, tipo
- ✔ tudo bem?, entendido?, por exemplo

Estrangeirismos

- ✘ ok, feedback, download, upload, software
- ✔ certo, retorno, baixar, enviar, programa

Termos pejorativos

- ✘ doméstica (ênfatisando o gênero feminino), denegrir, homossexualismo
- ✔ empregado doméstico, difamar, negro, homossexualidade

Capacitismo

- ✘ portador de deficiência, pessoa especial, em mãos, corra, veja aqui
- ✔ pessoa com deficiência ou PcD, leve, seja rápido, consulte aqui



Vocabulário



Evitar

palavras difíceis e termos
que gerem dúvida ou
duplo sentido

Escolher palavras conhecidas

Use palavras mais comuns e torne a informação mais acessível para um público mais amplo.

- ✘ deferido, tributação, locatário do imóvel, cessionário do imóvel
- ✔ aceito, imposto, pessoa que alugou o imóvel, proprietário do imóvel

Nosso vocabulário controlado dará opções para cada caso. Não deixe de contribuir para termos um banco de dados mais completo.

Substituir ambiguidade

Quando utilizar pronomes, verifique se a pessoa poderá identificar facilmente qual o termo substituído.

- ✘ Assim que fizer o exame médico, leve seu documento no atendimento.
documento do exame ou da pessoa?
- ✘ Assim que fizer o exame, leve o laudo entregue pelo médico no atendimento.
o laudo foi entregue ou deve ser levado ao atendimento?

Ter cuidado no uso de sinônimos e pronomes

Identifique se as palavras substitutas e os pronomes mantiveram o sentido da informação. Se ela ficou ambígua, não tem problema em repetir a palavra correta.

- ✔ Após realizar o exame, leve ao atendimento o laudo entregue pelo médico.
melhoria no contexto: essa etapa não precisa ser imediatamente na sequência do exame



Exemplo

Vocabulário controlado



Evite usar esses termos:



Em vez disso, prefira:

ver	verifique, consulte, saiba como
visualizar	verifique, consulte, saiba como
olhar	verifique, consulte, saiba como
ter em mãos	leve, apresente
correr	vá, se dirija, ir, (de acordo com contexto) rápido, na hora
portador de deficiência	pessoa com deficiência, PCD
incapacitado	pessoa com deficiência, PCD
deficiente	pessoa com deficiência, PCD
inválido	pessoa com deficiência, PCD
pessoa especial	pessoa com deficiência, PCD
pessoa com necessidades especiais	pessoa com deficiência, PCD
restituição	reembolso, devolução de pagamento



[Confira nosso vocabulário controlado completo](#)



Siglas e abreviações



Seguir
boas práticas

Seguir regra definida e manter consistência

A regra para siglas é:

- **de 3 letras:** caixa-alta - “USP”, “CPF”, “RG”
- + **de 3 letras mas ilegível:** caixa-alta - “SGGD”, “CDHU”, “IPTU”
- + **de 3 letras e legível:** 1ª letra em caixa-alta, restante em caixa-baixa - “Procon”, “Unifesp”, “Sefaz”

✘ SABESP, JUCESP, DETRAN

✔ Sabesp, Jucesp, Detran

Usar apenas siglas conhecidas abreviadas

✘ PPD, CTPS, Dare, DAE, N/A, etc.

✔ RG, CPF, CNH, IPTU, Sabesp, USP, Unesp, PJ, R., Av.

Se for necessário usar alguma sigla não conhecida, explique na 1ª vez em que utilizá-la.



Números e quantias



Seguir

boas práticas

Usar números em Algarismos, mesmo os cardinais

Ex: “18 anos”, “2 dias úteis”, “R\$ 20,00”, “R\$ 2 mil”, etc.

- ✘ A pessoa deve ter entre 5 (cinco) e 10 (dez) anos de idade.
- ✔ A pessoa deve ter entre 5 e 10 anos de idade.
- ✘ Leve duas vias do seu documento.
- ✔ Leve 2 vias do seu documento.

Simplificar grandes quantidades

- ✘ Seu cartão não pode ultrapassar o limite de R\$ 2.000,00.
- ✔ Seu cartão não pode ultrapassar o limite de R\$ 2 mil.



Datas, horas e demais medidas



Seguir
boas práticas

Seguir padrão de datas, horas e quantidades

Data e hora

	Em textos corridos	Em itens e campos de preenchimento
Data	10 de outubro de 2023	10/10/2023
Hora	Escreva as horas com algarismos, de forma simplificada, com a abreviatura h , sem espaço, e no sistema de 24 horas, ou seja 4h30 para manhã e 16h30 para tarde. 12h15 9h	Escreva a hora completa, separada por dois pontos, e no sistema de 24 horas, ou seja 04:30 para manhã e 16:30 para tarde. 12:15 09:00

Tempo

Em textos corridos, não abrevie a medida temporal, como minutos, dias, semanas.



Enviaremos seu documento em 20 dias úteis.

Unidades de medida

Escreva o símbolo sempre separado do valor por espaço e em minúsculo, assim:

1 m²
2 cm
4 kg

Mas existem exceções, como a temperatura e litros, que a forma correta é em letra maiúscula:

25 °C
8 L



Ordem direta e voz ativa



Falar

com uma voz única

Escrever na ordem direta

Sujeito + verbo + predicado

- ✘** Verbo Objeto Sujeito: quem precisa pagar?
Precisam ser pagos os débitos do veículo e a taxa do serviço.
- ✔** Sujeito Verbo Objeto
Você precisa pagar os débitos do veículo e a taxa do serviço.

Usar preferencialmente voz ativa

em vez de voz passiva

- ✘** Objeto Verbo Sujeito: quem vai informar?
O prazo para a conclusão do serviço será informado no atendimento.
- ✔** Sujeito: nós (oculto) Verbo Objeto
Informaremos no atendimento o prazo para a conclusão do serviço.
- ✘** Objeto Verbo Sujeito: você (oculto)
Os débitos do veículo devem ser pagos.
- ✔** Sujeito Verbo Objeto
Você deve pagar os débitos do veículo.

Recomendamos usar a voz ativa, mas, em alguns casos, **a voz passiva suaviza a mensagem**. Nesse caso, é bom usá-la.

- ✔** Sua conta foi bloqueada por exceder as tentativas de acesso
- ✘** Você bloqueou sua conta por exceder as tentativas de acesso



Imperativo

e 1ª pessoa do plural



Falar

com uma voz única

Usar imperativo

Exprima a ordem que deve ser seguida.

Ex: “faça”, “abra”, “agende”, “preencha”, etc.

- ✘ Os débitos do veículo devem ser pagos.
- ⋯ Você deve pagar os débitos do veículo.
necessário verbo auxiliar
- ✔ Em seguida, pague os débitos do veículo.
Contexto adicionado, trazendo coesão à informação ação clara

Usar 1ª pessoa do plural

É mais fácil de entender e soa mais empático.

por quem?

- ✘ Sua certidão é enviada em até 20 dias.
- ✔ Enviamos sua certidão em até 20 dias.



Gramática semi-formal



Falar com uma voz única

Evitar formalidade em excesso

Nossa comunicação com o cidadão deve ser transparente, sem burocracia. Então, evite jargões, frases rebuscadas e o “juridiquês”.

- ✘ Em vista da previsão legal da incapacidade dos menores de 16 anos responderem pelos atos da vida civil, nas solicitações de suas carteiras de identidade os menores devem estar devidamente representados.
- ✔ Menores de 16 anos precisam estar acompanhados de um responsável legal para solicitar o RG.

Evitar informalidade

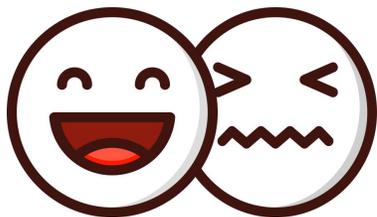
Queremos nos comunicar com as pessoas de maneira desburocratizada, mas muita informalidade não transmite a confiança que se espera do Governo.

- ✘ Você também pode consultar o serviço no portal Poupatempo, vamos lá! 😊
 - ➔ Acesse o portal Poupatempo e digite **Consulta de matrícula** na barra de busca
 - ➔ E siga as orientações

Legal, né! 😎
- ✔ Você também pode consultar sua matrícula no Portal Poupatempo. É só seguir essas orientações:
 - ➔ Fazer login com o Gov.br.
 - ➔ Informar os dados pedidos na tela.



Emojis



**Ponderar
emojis**

Evitar excesso de emojis

Assim como no caso da informalidade, pondere o uso de emojis para garantir a credibilidade das informações. Um texto repleto de emojis pode ser divertido, mas não passa confiança.

-  Você pode acessar o modelo do atestado [aqui](#). 
É necessário agendar o atendimento presencial no portal do Poupatempo ou no Aplicativo Poupatempo Digital.  17
Esse serviço é gratuito. Bom, né? 

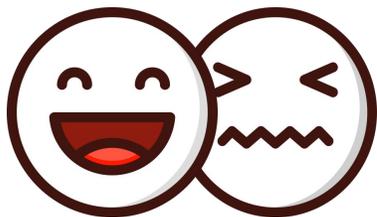
Evitar repetição de emojis

Leitores de tela descrevem cada um deles, tornando a compreensão muito mais difícil e o texto mais longo. Além disso, a repetição polui a tela com elementos desnecessários.

-   Se o RG for provisório para viagem, não temos isenção da taxa. E quando voltar da viagem, terá que pedir o RG definitivo e pagar a taxa novamente, ok?



Emojis



Ponderar emojis

Usar emojis para separar textos

Uma boa aplicação é utilizá-los para tratar de tópicos diferentes. Perceba em nossos exemplos:

No **chatbot** do Poupatempo:

A 1ª via do RG é gratuita. Para a 2ª via, cobramos R\$ 51,39.

 Se desejar receber em casa, a taxa de envio é de R\$ 9,09.

Pra pagar, nós aceitamos pix e cartão de débito em todos os postos.

Não cobramos a taxa do RG dessas pessoas:

- Mulheres com mais de 60 anos ou homens com mais de 65.
- Vítimas de catástrofe natural nos últimos 60 dias.
- Pessoas que se declaram pobres nos termos da lei.
- Pessoas desempregadas há mais de 3 meses, apresentando a Carteira de Trabalho.

 Se o RG for provisório para viagem, não temos isenção da taxa. E quando voltar da viagem, terá que pedir o RG definitivo e pagar a taxa novamente, ok?

No **Instagram** do Poupatempo:

 Atenção: o Poupatempo Lins vai mudar de endereço!

 A partir da próxima segunda-feira (28), vamos atender na Av. Nicolau Zarvos, 330, na Vila Clélia, no mesmo horário, das 9h às 17h durante a semana, e aos sábados, das 9h às 13h.

 Nossa unidade ficará fechada de quinta (24) até sábado (26) para concluirmos a mudança.



Hiperlinks



Garantir
acessibilidade

Permitir leitura por links

Faz parte de nossa missão permitir que todos tenham a informação completa. Leitores de tela podem ser usados para identificar apenas os links de um texto. Se todos forem “clique aqui”, a pessoa não saberá para onde será direcionada.

Aqui um exemplo de como podemos usar corretamente a acessibilidade nos links:

✘ Texto
Para agendar seu atendimento, clique aqui
Acesse aqui os documentos que precisa levar.
Vamos tirar uma foto no atendimento. Saiba mais .

Leitor de tela
Para agendar seu atendimento, clique aqui
Acesse aqui os documentos que precisa levar.
Vamos tirar uma foto no atendimento. Saiba mais .

✔ Texto
Para ser atendido, agende o serviço .
Verique os documentos que precisa levar .
Vamos tirar uma foto no atendimento. Consulte as recomendações para a foto .

Leitor de tela
Para ser atendido, agende o serviço
Verique os documentos que precisa levar .
Vamos tirar uma foto no atendimento. Consulte as recomendações para a foto .

Dica: descreva no link para onde a pessoa será direcionada.



Frases e parágrafos



Tornar
textos mais simples

Dupla negativa

Alguns termos já contêm teor negativo, como aqueles que utilizam prefixo **-in**, **-a**, **-dis**. Tente reescrever a frase na afirmativa para torná-la mais fácil.

- ✘ O documento **não** pode estar **inválido**.
- ✔ O documento deve estar válido.
- ✔ O documento não pode estar vencido.

Repetições excessivas

Se for o caso, tente substituir os termos por sinônimos, pronomes ou outros elementos coesivos.

- ✘ O RG fica pronto em 5 dias úteis. O RG pode ser retirado por qualquer pessoa com o protocolo
- ✔ O RG fica pronto em até 5 dias úteis e qualquer pessoa pode retirá-lo levando o protocolo.

Evitar blocos de texto

Textos longos em grandes parágrafos formam “blocos de texto”, que as pessoas evitam ler. Por isso, procure dividir as ideias em parágrafos curtos e listas.



Pontuação em excesso



Evitar

**dúvidas e tons
inadequados**

Evitar pontuação excessiva

Muita pontuação, como pontos de exclamação e de interrogação, transmite tons não adequados para nossa comunicação, como euforia ou confusão.

- ✘ Vamos lá! Você quer solicitar o cartão de idoso para estacionamento, né?
 - Acesse o portal Poupatempo e digite Cartão do Idoso na barra de busca.
 - Informar os dados pedidos na tela.Legal, né!
- ✔ Siga essas orientações para a solicitar o cartão de estacionamento para idoso no Portal Poupatempo:
 - Fazer login com o Gov.br.
 - Informar os dados pedidos na tela.

Evite também orações complexas, encadeadas por vírgulas, pois são mais difíceis de compreender.

- ✘ Caso os referidos dados sejam coincidentes, o agente baterá o carimbo com os dizeres “confere com o original”, ou, na falta do mesmo, poderá redigir a aludida expressão. Por fim, o atendente colocará a sua rubrica e datará o formulário.



Pontuação em excesso



Evitar
dúvidas e tons
inadequados

Usar reticências de forma moderada

Evite reticências no conteúdo, elas sugerem informações incompletas ou desconhecidas.

- ✘ Faça a reclamação de produtos dos ramos alimentícios, farmacológicos, imobiliários...
- ✔ Faça a reclamação de produtos de qualquer ramo da indústria.

Evitar perguntas retóricas

Queremos passar credibilidade e segurança em nossas informações.

- ✘ Não tem o RG? Traga a CNH em seu lugar.
- ✔ Se não tiver o RG, traga a CNH.
- ✘ Esse serviço é gratuito. Bom, né?
- ✔ Esse serviço é gratuito.



Pontuação em listas



Evitar
dúvidas e tons
inadequados

Seguir regras para listas

Escreva dessa forma:

- Se iniciar o tópico com letra maiúscula, termine com ponto final.
- Se iniciar com letra minúscula, use ponto e vírgula.

Contudo, evite listas iniciadas por frases incompletas, elas tornam a leitura mais difícil, pois têm de ser relida a cada novo tópico.



Faça:

- o agendamento pelo site;
- o processo presencialmente.



Siga essas orientações:

- Faça o agendamento pelo site.
- Termine o processo presencialmente.



Destques



Moderar

**uso de destaques
para não atrapalhar a
mensagem**

Não usar caixa-alta para destaque

É comum que caixa-alta seja entendida como grito, e recomendamos não escrever dessa maneira. Quando precisar dar destaque, use negrito.

-  O formulário deverá ser preenchido com LETRA LEGÍVEL.
-  Preencha o formulário com letra legível.

Usar estilo moderado para leitura rápida

Evitamos destacar muitas informações, mas quando for imprescindível, use as boas práticas.

-  **O RG não tem prazo de validade**, mas deve permitir seu reconhecimento. Por isso, alguns locais exigem que ele tenha menos de 10 anos.

Dica: verifique se a informação destacada permite que se leia somente ela, sem prejuízo da informação.



Destques



Moderar

**uso de destaques
para não atrapalhar a
mensagem**

Não usar asteriscos e letras pequenas

Orientações ao fim do texto e asteriscos para explicações completas passam a impressão de que se deseja esconder informações importantes. Se forem relevantes, mantenha elas no texto.



No Poupatempo, pague com dinheiro* ou cartão de débito a **taxa de emissão do CRV**, que custa:

- R\$ 419,03 se você não licenciou o veículo esse ano.
- R\$ 263,80 se já fez o licenciamento.

Consulte as **demais taxas** no [Portal Detran.SP](#).

* Só aceitamos essa forma de pagamento em alguns locais. [Confira aqui onde pagar com dinheiro](#).



No Poupatempo, pague com cartão de débito a **taxa de emissão do CRV**, que custa:

- R\$ 419,03 se você não licenciou o veículo esse ano.
- R\$ 263,80 se já fez o licenciamento.

[Consulte onde também aceitamos dinheiro](#).

Consulte as **demais taxas** no [Portal Detran.SP](#).

Evitar estilo que cause distração como negrito, sublinhado, texto colorido



Pague a **taxa** de R\$ 10,00 com **cartão de débito** ou **dinheiro**.



Edição de um texto



Texto inicial

aqui é o local adequado para indicar o decreto?

A Carteira de Identidade não possui prazo de validade, [nos termos do 18 do Decreto nº 9.278/18]. Contudo, [determinados órgãos], seguindo [regulamentação própria], exigem que a data de expedição seja inferior a [5 (cinco) ou 10 (dez) anos].

sabemos quais os órgãos?

precisamos informar sobre a regulamentação dos órgãos?

podemos simplificar os números?

Texto reescrito

mantivemos todas as informações? acrescentamos informações significativas?

Apesar de não ter prazo de validade, a [Carteira de Identidade] **deve permitir seu reconhecimento**, por isso o local onde você vai pode exigir que ele tenha menos de 10 anos.

Carteira de Identidade não pode ser simplificado como "RG" sem perder o contexto?

ainda podemos reduzir o texto com frases mais diretas?

Texto final

[**O RG não tem prazo de validade**], mas deve permitir seu reconhecimento. Por isso, alguns locais exigem que ele tenha menos de 10 anos.

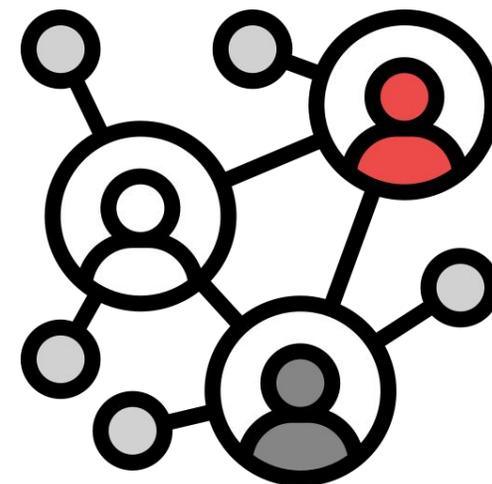
a informação responde uma dúvida comum rapidamente



Construção colaborativa

Contamos com sua colaboração para continuarmos a aperfeiçoar este manual.

Agradecemos o seu compromisso em seguir as recomendações para atender às necessidades e expectativas dos cidadãos paulistas.





Referências

Manuais de **tom e voz** e outros arquivos recomendados

- ▶ Gov.br
- ▶ Serpro
- ▶ Enap
- ▶ Senado
- ▶ TRE do Ceará
- ▶ Carrefour
- ▶ Material design
- ▶ Intuit content design
- ▶ Canada Post
- ▶ Microsoft Ignite
- ▶ Rede de linguagem simples Brasil



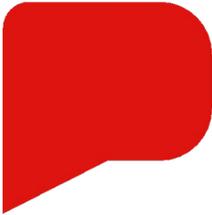


Redação de experiência dos usuários

Ana Carolina G. O. Alves

Victor M. Pereira

Para contribuir, escreva para gestao.tom.voz@sp.gov.br

S  **.GOV.BR**