

Jornadas Explicativas: esclarecendo serviços públicos na Carteira de Trabalho Digital com Linguagem Simples

Danilo S. Ferreira¹, Maria A. Rinaldi¹, Rafael F. Cordeiro¹, Robson Ytallo S. de Oliveira¹, Filipe T. Marques¹

¹Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev)
CEP 58.013-240 – João Pessoa – PB – Brasil

{danilo.sousa,maria.rinaldi,rafael.cordeiro,robson.oliveira,filipe.marques}@dataprev.gov.br

Abstract. *This paper discusses the implementation of Plain Language in the Carteira de Trabalho Digital to enhance user experience and improve public service delivery. It outlines the creation process of explanatory journeys as a crucial step in software product development. The findings indicate that these explanatory journeys, which utilize Plain Language and visual elements, have led to significant enhancements in the user experience with the application.*

Resumo. *Este artigo apresenta como a Linguagem Simples vêm sendo utilizada na Carteira de Trabalho Digital para melhorar a experiência do cidadão com o aplicativo e, conseqüentemente, a melhoria da prestação do serviço público. Dessa forma, apresenta o processo de criação das Jornadas Explicativas como uma etapa do processo de desenvolvimento de produtos de software. Os resultados mostram que as Jornadas Explicativas, baseadas na Linguagem Simples e linguagem visual, têm trazido melhorias significativas na experiência do cidadão com o aplicativo.*

1. Introdução

Há uma oferta cada vez maior, nos últimos anos, de serviços públicos em canais digitais (*websites*, aplicativos), como por exemplo: emissão de certidões, acesso a documentos pessoais, consulta a registros e extratos trabalhistas, solicitação de benefícios previdenciários, trabalhistas ou assistenciais [Governo Digital 2023].

Em princípio, esta oferta de serviços em canais digitais traz autonomia, facilidade, comodidade e menor custo (e.g. custo com transporte) para o cidadão brasileiro. No entanto, muitos serviços digitais foram construídos sem uma adaptação na forma de comunicação com o cidadão, utilizando uma linguagem formal e técnica: termos complexos, jargões técnicos, textos longos, citações de normativos, leis, resoluções, portarias etc. Tal linguagem, mais comum aos servidores públicos, trazem dificuldades de compreensão pelo cidadão, gerando conseqüentemente incompreensão do serviço prestado, insatisfação, avaliação negativa dos serviços digitais e a procura por canais de atendimento tradicionais (e.g. presencial, por telefone).

Impulsionado pela transformação digital, em 2017 o governo brasileiro lançou o aplicativo Carteira de Trabalho Digital¹. Em 2019, por meio da Lei no 13.874 [Brasil 2019a] e da Portaria no 1.065 [Brasil 2019b], ficou instituído que a versão digital, i.e. o aplicativo, substituiu oficialmente a versão física (em papel) da Carteira de Trabalho. A Figura 1 apresenta algumas telas da Carteira de Trabalho Digital.

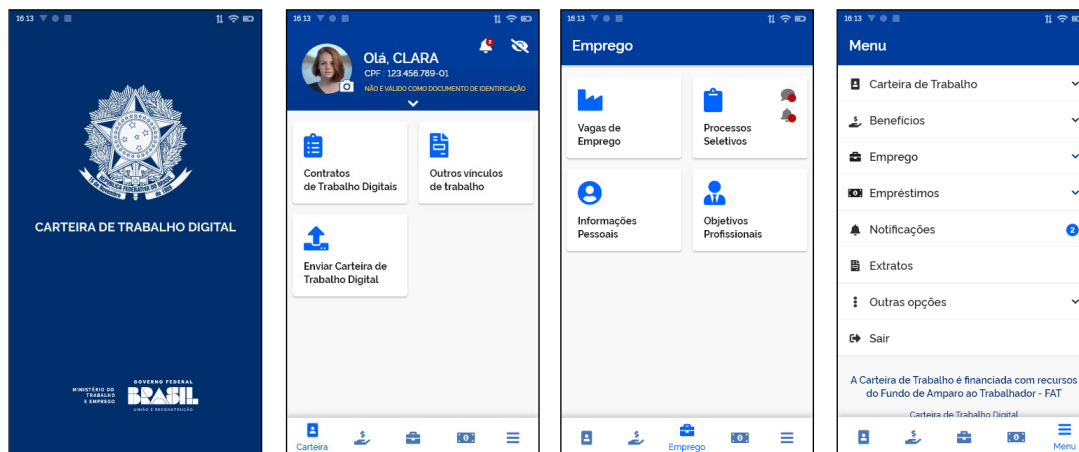


Figura 1. Aplicativo Carteira de Trabalho Digital

Este artigo apresenta as Jornadas Explicativas ao cidadão contidas na Carteira de Trabalho Digital. As Jornadas Explicativas são orientações, com uso de Linguagem Simples e visual, sobre serviços públicos e vêm sendo construídas desde 2023 pela equipe de desenvolvimento do aplicativo.

2. Governo Digital e a Linguagem Simples

A transformação digital tem se mostrado importante na prestação de serviços públicos para os cidadãos, em vários países do mundo e no Brasil [Erbling 2023; Albuquerque e Costa 2024]. No Brasil, a plataforma GOV.BR possui atualmente mais de 163 milhões de usuários, fornecendo acesso a mais de 4.500 serviços digitais [Governo Digital 2025].

No entanto, conforme ressaltado por [Albuquerque e Costa 2024], a mera digitalização dos serviços tem levado ao desenvolvimento de serviços digitais complexos e difíceis de usar, ocasionando a insatisfação dos cidadãos. É necessário que os canais digitais, nos quais são ofertados os serviços públicos, sejam construídos sob a perspectiva da experiência do usuário (em inglês, *UX – User eXperience*) e centrados no cidadão (*citizen centered*).

Na última década, houve um aumento na oferta de serviços públicos digitais diretamente ao cidadão, mas percebe-se que não havia um foco com os aspectos da experiência do usuário. Muitos serviços foram desenvolvidos com uma perspectiva centrada no servidor público, na legalidade e conformidade dos processos e

¹ Disponível na Google Play (play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.dataprev.carteiradigital) e na App Store (apps.apple.com/br/app/carteira-de-trabalho-digital/id1295257499).

informações, mas, por vezes, fazendo uso de uma linguagem complexa e técnica, muito distinta da linguagem do cidadão que efetivamente fará uso do serviço prestado.

O Decreto nº 12.069 [Brasil 2024], que institui a Estratégia Nacional de Governo Digital (ENGD), destaca no seu segundo objetivo o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos de forma inclusiva, acessível, proativa e com atenção à experiência do usuário nos canais de atendimento. A Portaria nº 4.248 [MGI 2024], que estabelece as recomendações para alcançar os objetivos da ENGD, ressalta que os serviços devem ser projetados com uso da linguagem simplificada e que devem ser implementadas e difundidas capacitações sobre linguagem simples e interfaces intuitivas de modo a desenvolver as competências para consolidar a cultura de Governo Digital.

A primeira versão do aplicativo Carteira de Trabalho Digital, lançada em 2017, não trazia nenhum aspecto ou preocupação evidente com a linguagem. Em 2019, com a instituição da versão digital da Carteira de Trabalho, substituindo a versão física, e o consequente aumento no número de usuários vários problemas relacionados à experiência do usuário foram evidenciados, inclusive aqueles relacionados à linguagem. Além do uso de termos complexos, jargões técnicos e frases longas, as informações de ajuda eram grandes e essencialmente textuais, ou não eram fornecidas. Nesta primeira implementação do aplicativo, havia mais preocupação da equipe de desenvolvimento com “o que” estava sendo disponibilizado e menos no “como” seria a experiência do usuário, principalmente quanto a mecanismos ou funcionalidades que pudessem facilitar o uso pelo cidadão.

Após o lançamento da segunda versão do aplicativo, o monitoramento das redes sociais e das lojas de aplicativos constatou a partir de diversos relatos que: i) por vezes, os usuários não compreendiam as mensagens apresentadas; e ii) os usuários precisam de informações mais objetivas e claras sobre os serviços públicos disponibilizados no aplicativo. A Figura 2 apresenta comentário de um usuário na rede social X (antigo Twitter) sobre mensagem exibida no aplicativo (o nome e a foto do usuário foram modificados para proteger a identidade deste). Assim, foram criadas as Jornadas Explicativas.



Figura 2. Comentário na rede social X em virtude mensagem não explicativa

3. As Jornadas Explicativas na Carteira de Trabalho Digital e o uso da Linguagem Simples

As Jornadas Explicativas (Figura 3) são mecanismos de ajuda, compostos por interfaces gráficas, com orientações sobre serviços públicos digitais. As jornadas utilizam a Linguagem Simples [Oliveira e Cappelli 2024] e linguagem visual para facilitar o entendimento e compreensão do usuário.

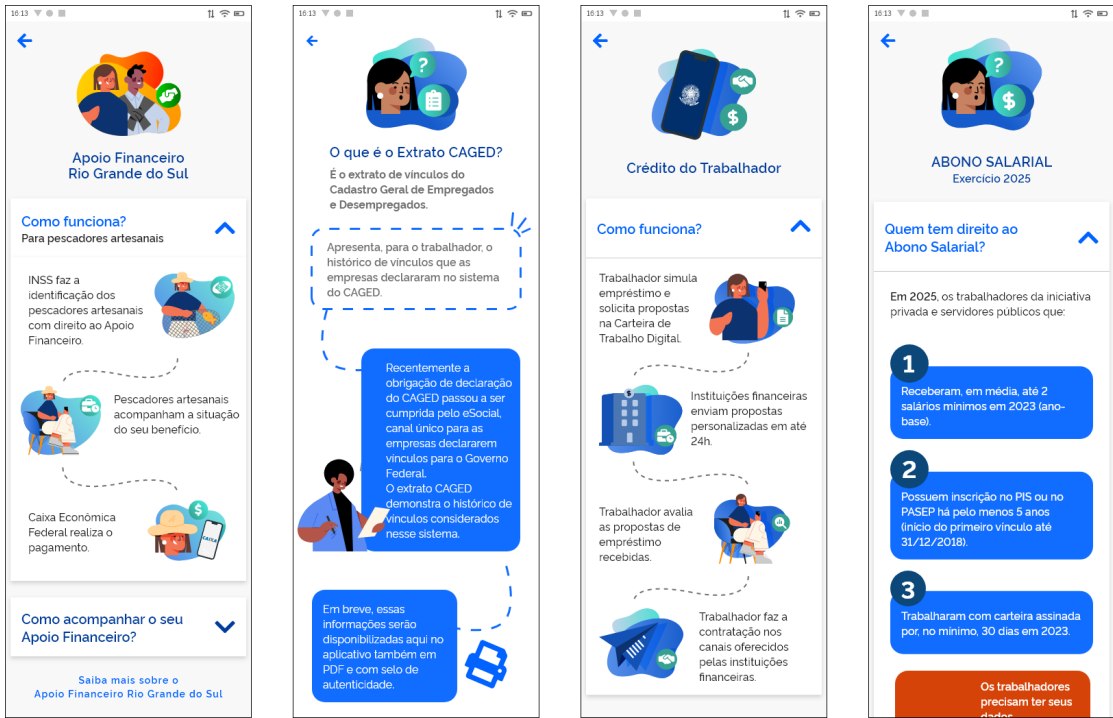


Figura 3. Jornadas Explicativas na Carteira de Trabalho Digital

As jornadas são disponibilizadas a partir de opções (textuais ou icônicas) que remetem à ajuda, como por exemplo, os termos “Ajuda” ou “Saiba mais”, e o ícone da interrogação (“?”). Vide Figura 4.

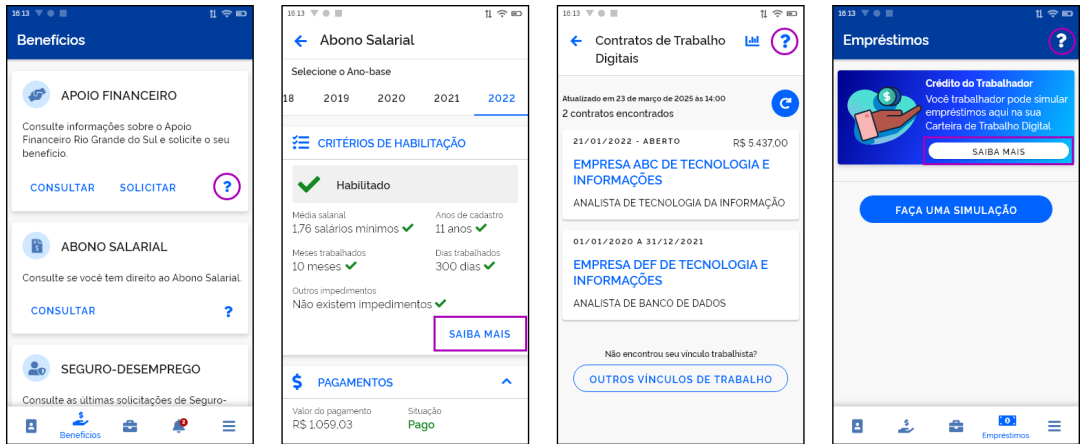


Figura 4. Destaque nos componentes visuais que dão acesso às Jornadas Explicativas

No que diz respeito à linguagem visual, são utilizados elementos gráficos do Padrão Digital do Governo² (*design system*), como por exemplo, os personagens, objetos e fundos geométricos, promovendo assim a familiaridade e previsibilidade das interfaces. Na construção destas ilustrações, são seguidas ainda diretrizes relacionadas à representatividade, diversidade e não reforço aos estereótipos.

Com relação à linguagem simples, são utilizados textos mais empáticos, concisos, estruturados e organizados visualmente que promovam a compreensão, autonomia e uso pelo cidadão. As diretrizes da Linguagem Simples direcionaram todo o desenvolvimento das Jornadas Explicativas, pois esperava-se: melhorar a comunicação pública do Governo Federal referente aos serviços públicos em canais digitais; reduzir a necessidade de esclarecimento ao cidadão nos canais tradicionais de atendimento; aumentar a eficiência dos serviços públicos; promover a autonomia do cidadão por meio do acesso à informação clara; e diminuir custo social para os cidadãos.

Na escrita do conteúdo textual da jornada, conforme recomendado por [Fischer 2017] buscou-se: tornar o texto útil ao usuário (usabilidade); usar pronomes possessivos e de tratamento que aproximem o texto do cidadão (fator humano); e minimizar a assimetria de informação promovendo a autonomia do cidadão (empoderamento). Duas perguntas nortearam o processo de construção: (i) pode ser mais simples e mais claro? e (ii) o meu público-alvo vai entender?

As orientações de [Fischer 2017] também foram seguidas com relação ao uso de: palavras curtas, evitando as polissílabas; frases curtas na ordem direta e na voz ativa; termos do cotidiano do cidadão, minimizando jargões técnicos; elementos visuais como destaques às palavras importantes e escrita em tópicos (marcadores); e *links* para “Saiba mais” com informações complementares, priorizando a apresentação de orientações essenciais.

Pode-se dizer que a Linguagem Simples contribuiu para: i) redução da densidade informacional; ii) promoção de textos mais concisos e evitando prolixidade; iii) estruturação da informação, de forma que a informação essencial apareça primeiro; e iv) organização visual da informação de modo que o texto fique convidativo ao olhar do cidadão, pois foram seguidas diretrizes de uso de marcadores, divisão do texto em blocos, alinhamento preferencialmente à esquerda e uso de espaços em branco.

Além dos impactos positivos no aplicativo, a Linguagem Simples impactou também no time de desenvolvimento, de tal maneira que se percebe este cuidado na construção das mensagens em diversas telas do aplicativo, como por exemplo, nas telas de estado vazio (*empty state*) e nas mensagens de erro, informativas e de sucesso.

A linguagem visual foi utilizada como complemento à Linguagem Simples: demonstrando fluxos e sequências de passo a passo; tornando o texto mais atrativo com o uso de imagens; minimizando a necessidade de textos com o uso de ilustrações; destacando informações essenciais; ilustrando semanticamente o conteúdo textual e promovendo a representatividade, diversidade, e o não reforço aos estereótipos.

² <http://www.gov.br/ds>

A criação das Jornadas Explicativas envolveu as seguintes etapas (Figura 5):

- i) definição da necessidade de elaboração da jornada explicativa, a partir da complexidade do serviço e/ou frequência de uso pelo cidadão;
- ii) definição da persona consumidora da informação/serviço, dado existir uma grande diversidade de usuários do aplicativo;
- iii) seleção das fontes de informação (leis, portarias, resoluções, normas, sites, notícias etc.);
- iv) análise, síntese e estruturação das informações que são de crucial importância para o cidadão, em conformidade com a Linguagem Simples;
- v) criação da jornada explicativa em baixa e alta fidelidade; e
- vi) validação da jornada.

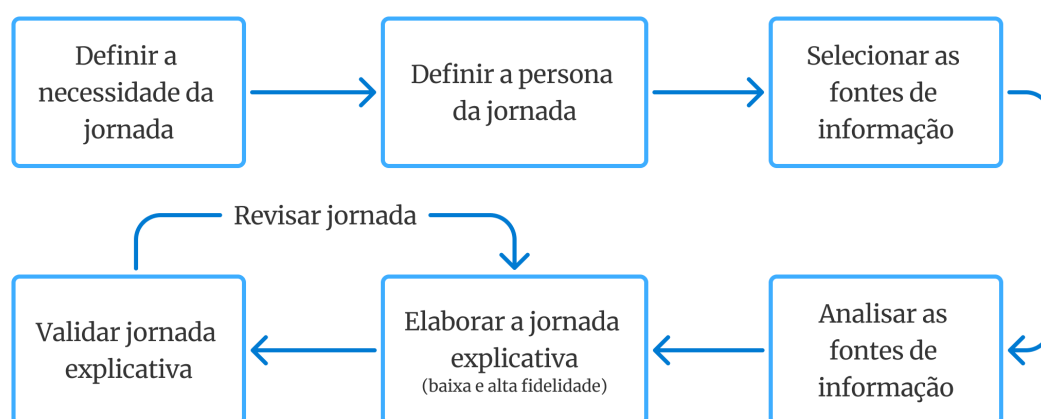


Figura 5. Processo de elaboração das Jornadas Explicativas

A Tabela 1 apresenta um exemplo das primeiras etapas do processo de elaboração da jornada explicativa do benefício Apoio Financeiro Rio Grande do Sul.

Tabela 1. Criação da jornada explicativa do benefício Apoio Financeiro Rio Grande do Sul

Necessidade da Jornada	Principais motivos: <ul style="list-style-type: none"> • trata-se de um benefício novo; • contexto de criticidade de uso pelo cidadão em situação de calamidade; • benefício envolve diversas categorias de trabalhadores; • divergência de informações divulgadas pela imprensa; • ausência de uma fonte de informação única do governo.
Persona	<ul style="list-style-type: none"> • Trabalhadores de empresas localizadas em áreas atingidas nos municípios do Rio Grande do Sul em estado de calamidade ou situação de emergência; • Trabalhadores formais, jovem aprendiz, estagiários, trabalhadores domésticos e pescadores artesanais.
Fontes de informação	Principais fontes: <ul style="list-style-type: none"> • portais de notícias; • Medida Provisória Nº 1.230, de 7 de junho de 2024; • Portal Gov.br (https://www.gov.br/).

Nas etapas de análise e síntese dos normativos e de criação das jornadas, as recomendações e diretrizes da Linguagem Simples são utilizadas no processo de identificação dos conteúdos mais importantes para a jornada, na escrita concisa e empática e na estruturação e organização visual das informações.

As Jornadas Explicativas também contribuem para a usabilidade pois estão alinhadas com os seguintes princípios de usabilidade [Nielsen 2024]: Ajuda contextual, Design minimalista e Compatibilidade do sistema com o mundo real.

4. Resultados e Lições aprendidas

A primeira jornada explicativa foi disponibilizada na Carteira de Trabalho Digital em 24 de abril de 2023: a jornada do Abono Salarial 2023. O monitoramento³ nas redes sociais (no X (antigo Twitter), Facebook e Instagram) 90 dias antes e 90 dias após o lançamento desta primeira jornada, permite dizer que:

- i) o número de postagens sobre o Abono Salarial com qualificação positiva subiu 16%;
- ii) o número de postagens sobre o Abono Salarial com qualificação negativa diminuiu 93%.

Esses números demonstram que a jornada contribuiu para uma melhor percepção e entendimento do serviço público Abono Salarial pelos usuários.

Desde a disponibilização destas jornadas, registrou-se uma boa aceitação por parte dos cidadãos e dos gestores da política pública. Minimizar as dúvidas e problemas dos usuários com orientações eficientes e convidativas exige esforço dos gestores, o que também tem sido aceito e apreciado em virtude da mudança de perspectiva para valorização da experiência do usuário. Nesse contexto, uma lição aprendida é sempre incluir a etapa de validação do conteúdo textual e visual da jornada por estes gestores.

Com o monitoramento, percebeu-se que o conteúdo disponibilizado nas Jornadas Explicativas trafega de maneira orgânica nas redes sociais, inclusive em perfis de influenciadores e em outras plataformas digitais (por exemplo, Youtube). Constata-se ainda menos dúvidas e reclamações dos cidadãos sobre as regras de políticas públicas, acarretando menos avaliações negativas do aplicativo.

Estes resultados impactaram na expansão das Jornadas Explicativas para outros serviços públicos e canais digitais. As jornadas já estão presentes em 03 produtos digitais: Carteira de Trabalho Digital (7 jornadas), Portal Emprega Brasil - Trabalhador⁴ (3 jornadas) e Portal Emprega Brasil - Empregador⁵ (3 jornadas), totalizando 13 Jornadas Explicativas no âmbito dos canais digitais do Trabalho e Emprego. A definição de um processo para criação de Jornadas Explicativas facilitou a replicação desta prática para estes outros canais digitais de governo.

³ O monitoramento foi realizado com apoio da ferramenta de *social listening* V-Tracker (<https://www.vtracker.com.br/>).

⁴ <https://servicos.mte.gov.br/spme-v2/>

⁵ <https://servicos.mte.gov.br/empregador>

Além disso, as jornadas estão sendo automaticamente incluídas no *backlog* quando do desenvolvimento de uma nova funcionalidade ou serviço público digital. Sendo um dos entregáveis obrigatórios do projeto.

Em 2024, a Carteira de Trabalho Digital registrou mais de 724 milhões de acessos e mais de 55 milhões de dispositivos ativos, tornando-se o principal canal para acesso aos serviços trabalhistas. Criar Jornadas Explicativas que orientem e esclareçam esses serviços públicos é um diferencial para o cidadão.

Referências

- Albuquerque, M. R. e Costa, L. (2024) Transformação digital no setor público: tendências e implicações. Anais do Congresso Internacional de Administração 2024. Ponta Grossa. Disponível em: https://admpg.com.br/2024/anais/arquivos/07222024_100759_669e5ed70251a.pdf. Acessado em: 16 mar. 2025.
- Brasil (2024). Decreto no 12.069, de 21 de junho de 2024. Dispõe sobre a Estratégia Nacional de Governo Digital para o período de 2024 a 2027. Brasília, DF: Presidência da República, 2024. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/decreto/D12069.htm. Acessado em: 16 mar. 2025.
- Ebling, M. (2023). Serviços públicos digitais: guiados pelo usuário ou pela burocracia? Cadernos Enap, 131; Coleção: Cátedras 2021. Brasília: Enap, 2023. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/7619/2/Caderno%20131%20-%20Serviços%20Públicos%20Digitais%20Guiados%20pelo%20Usuário%20-%20Final.pdf>. Acessado em: 16 mar. 2025.
- Fischer, H. (2017) Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania. Rio de Janeiro. Governo Digital (2023). Gestão amplia cobertura de serviços digitais que chegam a 150 milhões de pessoas. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/gestao-amplia-cobertura-de-servicos-digitais-que-chegam-a-150-milhoes-de-pessoas>. Acessado em: 03 mar. 2025.
- Governo Digital (2025). Uso da Assinatura GOV.BR por brasileiros cresce 130% em 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/uso-da-assinatura-gov-br-por-brasileiros-cresce-130-em-2024>. Acessado em: 16 mar. 2025.
- MGI – Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (2024). Portaria nº 4.248, de 26 de junho de 2024. Estabelece recomendações para o alcance dos objetivos da Estratégia Nacional de Governo Digital para o período de 2024 a 2027. Brasília, DF, 2024. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/mgi-n-4.248-de-26-de-junho-de-2024-568659997>. Acessado em: 16 mar. 2025.
- Nielsen, J. (2024) 10 Usability Heuristics for User Interface Design. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>. Acessado em: 19 mar. 2025.
- Oliveira, R. e Cappelli, C. (2024) UX e Linguagem Simples na Web: Práticas para um Design de Interação mais compreensível. In: Claro, D. B. et al. (org.). Minicursos do SBSI 2024. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, p. 31 a 60. Disponível em: <https://books-sol.sbc.org.br/index.php/sbc/catalog/view/138/614/1008>. Acessado em: 28 ago. 2024.