



# gov.br/gestor

Apoio à gestão de serviços

Coordenação Geral de  
**Avaliação e Medição**

Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos  
Secretaria de Governo Digital | Ministério da Economia



Simplificação de formulários GOV.BR

# GUIA DE BOAS PRÁTICAS

Este é o guia de boas práticas para formulários de requisição de serviços do Portal Gov.br. Aqui são sugeridas dicas de como construir formulários que proporcionem melhor usabilidade e experiência aos usuários do portal gov.br.

A adoção de cada uma dessas sugestões no escopo do projeto de serviços digital é muito relevante para garantir uma experiência de consumo única aos nossos usuários.

**Participe!** Não deixe de sugerir melhorias deste manual para a equipe do gov.br.

## PREMISSAS

Antes de começar com nossas dicas de boas práticas, precisamos que você conheça três premissas importantes para garantia da simplificação na requisição de um serviço.

**Interoperabilidade**

**Design System**

**Linguagem Simples**

# PREMISSAS

## Linguagem Simples

The screenshot shows the gov.br website interface. At the top, there is a navigation bar with the gov.br logo on the left and links for 'Orgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', 'Acessibilidade', and 'Acesso GOV.BR' on the right. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder text 'O que você procura?'. The main content area features a breadcrumb trail: 'Guia de Edição de Serviços do Gov.br > Como melhorar o texto do seu serviço (linguagem simples)'. The title of the page is 'Como melhorar o texto do seu serviço (linguagem simples)'. Below the title, there is a subtitle: 'Dicas para melhorar sua comunicação com o seu usuário.' and a publication date: 'Publicado em 27/11/2019 08h02 | Atualizado em 19/06/2020 10h21'. There are also social media sharing icons for Facebook, Twitter, and LinkedIn. A prominent blue button labeled 'Seu Serviço Começa Aqui' is visible. At the bottom, there is a small text block: 'Você já precisou usar um serviço, ou montar alguma coisa, e quando foi procurar as instruções de como fazer, teve a impressão de que elas deixavam a tarefa mais difícil, ao invés do contrário?'. A URL is provided at the very bottom: 'https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br'. The text 'é somente uma impressão. Instruções escritas de forma incompleta, confusa ou em uma linguagem de difícil' is partially visible at the end of the URL.

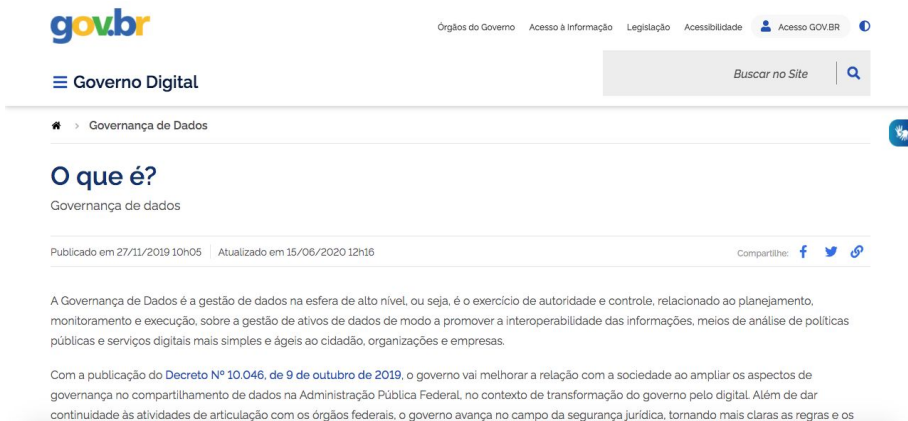
Uma premissa de grande impacto na qualidade do serviço é a forma com que você se comunica com seu usuário. Quanto melhor o cidadão entender as suas informações, mais rápido ele cumprirá o que dele é pedido.

Redija seus textos e informes sempre de forma simples e com foco no seus usuários. Conheça nosso manual de linguagem simples e aplique no formulário do seu serviço.

<https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br/escrevendo-para-o-seu-usuario>

# PREMISSAS

## Interoperabilidade



The screenshot shows the gov.br website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', 'Acessibilidade', and 'Acesso GOV.BR'. Below this is a search bar with the text 'Buscar no Site'. The main content area is titled 'Governança de Dados' and includes a sub-header 'O que é?' followed by the text 'Governança de dados'. Below this, there is a publication date 'Publicado em 27/11/2019 10h05' and an update date 'Atualizado em 15/06/2020 12h16'. A social sharing section includes icons for Facebook, Twitter, and LinkedIn. The main text describes data governance as a high-level management activity related to planning, monitoring, and execution. It also mentions a 2019 decree aimed at improving the relationship with society by simplifying digital services and clarifying legal aspects of data sharing.

A interoperabilidade deve ser tratada prioritariamente no processo de simplificação e solicitação de informações aos seus usuários. Você pode reduzir bastante a quantidade de informações solicitadas com a integração de bases de dados e a Secretaria de Governo Digital pode ajudá-lo com isso.

Entre em contato conosco e conheça nossos projetos.

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados>

## Simplificação de formulários GOV.BR

# PREMISSAS

## Design System (gov.br/ds)

The screenshot shows the gov.br Design System website. At the top, there is a navigation bar with the gov.br logo and several menu items: CORONAVIRUS (COVID-19), ACESSO À INFORMAÇÃO, PARTICIPE, LEGISLAÇÃO, and ÓRGÃOS DO GOVERNO. Below the navigation bar, the page title is "Design System | Governo Federal" with a sub-header "Versão 13.0-beta". On the left side, there is a vertical navigation menu with the following items: Introdução, Fundamentos Visuais, Guias, Componentes, Templates, Release Notes, and Downloads. The main content area is divided into several sections: "O Design System" (introduction), "Como começar" (getting started), "Fundamentos Visuais" (visual fundamentals), "Componentes" (components), and "Downloads". Each section has a brief description of its content. For example, "O Design System" states that it serves a wide range of designers and developers, aiming to improve consistency and interface quality. "Como começar" explains that the system's files are organized and ready for use. "Fundamentos Visuais" describes the visual fundamentals as guidelines for the Design System. "Componentes" lists elements like HTML, CSS, and JavaScript that adhere to the system's standards. "Downloads" mentions that users can download the code for HTML, CSS, JavaScript, and UI kits.

Além da preocupação com a simplicidade na solicitação, é importante que seu serviço esteja aderente ao padrão de interface do governo federal, o Design System. Você não precisa criar ou desenvolver botões, formulários, etc.. Já está tudo prontinho para uso.

O Design System apresenta os padrões de interface que devem ser seguidos por designers e desenvolvedores para garantir a experiência única na interação com os sistemas interativos do Governo Federal.

<http://gov.br/designsystem>

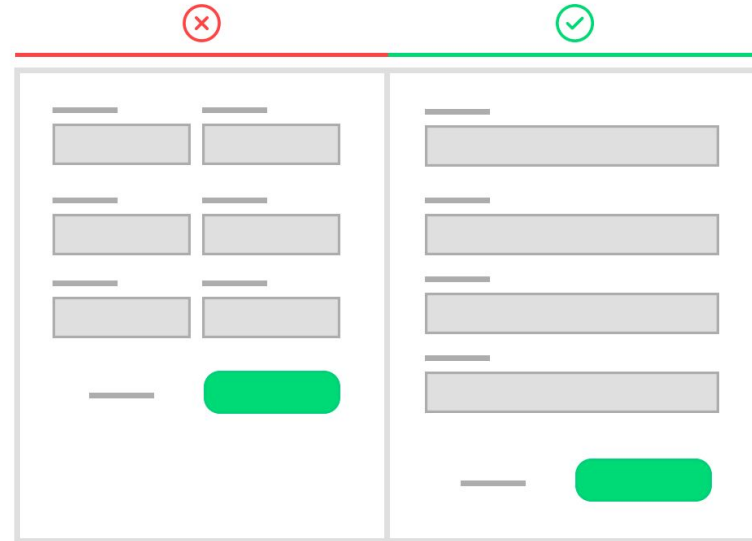
# BOAS PRÁTICAS

1. Use layout de coluna única
2. Quebre longos formulários em etapas
3. Crie um caminho simples para os usuários
4. Agrupe informações relacionadas
5. Use labels informativos nos botões
6. Reaproveite informações já digitadas
7. Identifique os erros de preenchimento ou pendência
8. Aborde possíveis dúvidas do usuário e explique a necessidade da informação
9. Não confunda sua requisição com uma pesquisa
10. Use campos com formatação definida
11. Explique onde obter as informações solicitadas
12. Informe em qual etapa o usuário está
13. Dê mensagens de feedback ao usuário

# BOAS PRÁTICAS

## 1 Use layout de coluna única

Um layout de coluna única permite que os usuários possam inserir as informações mais rapidamente. Isso leva a uma melhor experiência do usuário.



# BOAS PRÁTICAS

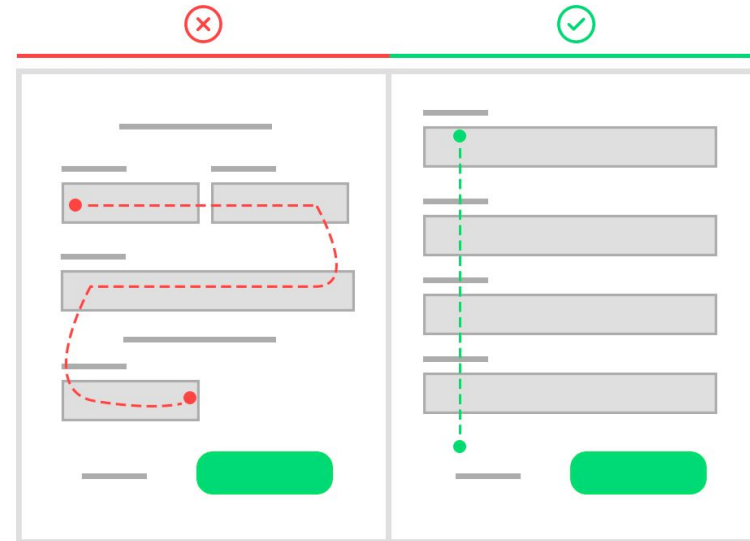
**2**

## Quebre longos formulários em etapas

Não sobrecarregue os usuários com informações desnecessárias. Tente dividi-lo em etapas menores com indicador de progresso ou até retirar informações que podem ser interoperáveis

Conheça o projeto de interoperabilidade da SGD

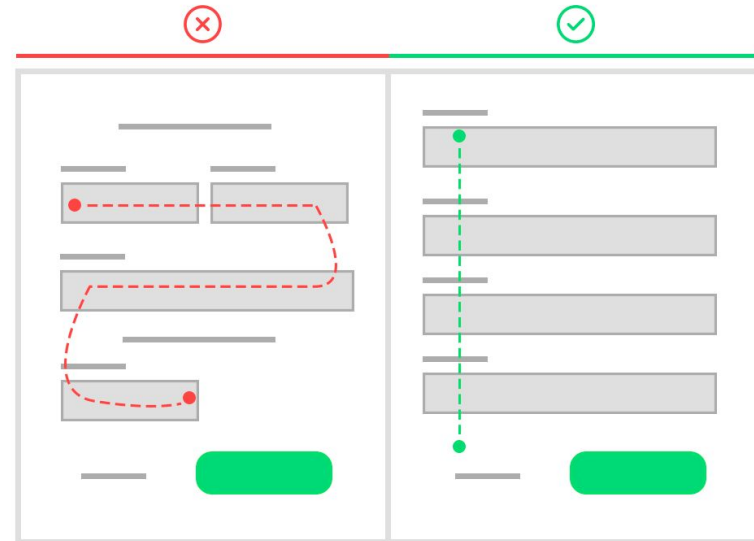
<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados>



# BOAS PRÁTICAS

## 3 Crie um caminho simples para os usuários

Sempre tente permitir que o usuário navegue rapidamente no design. Evite usar layouts complexos e com várias colunas.



# BOAS PRÁTICAS

**4**

## Agrupe informações relacionadas

Tente agrupar informações relacionadas próximas umas das outras. Isso permite que os usuários insiram informações mais rapidamente.

O diagrama ilustra duas versões de um formulário, cada uma com um ícone de status no topo: um 'X' vermelho no lado esquerdo e um checkmark verde no lado direito.

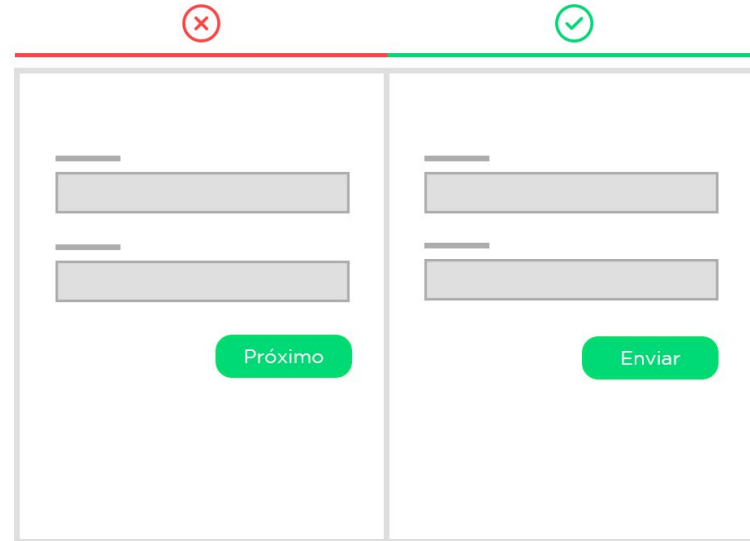
O formulário da esquerda (marcado com 'X') apresenta um layout não otimizado. Um retângulo tracejado vermelho engloba quatro campos de texto empilhados verticalmente, cada um com um rótulo curto à esquerda. Abaixo desses campos, há um campo de texto adicional e um botão verde.

O formulário da direita (marcado com checkmark) apresenta um layout otimizado. Um retângulo tracejado verde engloba os primeiros dois campos de texto empilhados. Um segundo retângulo tracejado verde engloba os próximos dois campos de texto empilhados. Abaixo, há um campo de texto adicional e um botão verde.

# BOAS PRÁTICAS

## 5 Use labels informativos nos botões

Sempre que possível, tente usar ações descritivas. Revele ao usuário o que acontecerá depois que ele clicar em cada botão



# BOAS PRÁTICAS

**6**

## Reaproveite informações já digitadas

Sempre que possível, pergunte ao usuário se ele deseja replicar informações já digitadas. Endereços, dados pessoais (requerente, interessado), etc normalmente se repetem

The image illustrates two different ways to handle data reuse in a form. The left panel, marked with a red 'X', shows a form with two sections: 'Dados do requerente' and 'Dados do interessado'. Each section contains two input fields with placeholder text 'abc' and '123'. A green 'Próximo' button is located at the bottom of the form. The right panel, marked with a green checkmark, shows the same form structure but with a radio button question 'O requerente também é o interessado?' placed between the two sections. This question allows the user to indicate if they are also the interested party, which would likely trigger the reuse of their data. A green 'Próximo' button is also present at the bottom of this form.

# BOAS PRÁTICAS

7

## Identifique os erros de preenchimento ou pendência

O erro é sempre uma experiência frustrante. Tente facilitar o entendimento dos usuários sobre o que está acontecendo.

O diagrama ilustra duas versões de um formulário, cada uma com um ícone de status no topo: um 'X' vermelho no lado esquerdo e um checkmark verde no lado direito.

Na versão esquerda (marcada com 'X'), há um formulário com dois campos de texto cinza. O primeiro campo possui uma linha vermelha horizontal logo abaixo dele, com um ícone de 'X' vermelho à esquerda, indicando um erro de validação.

Na versão direita (marcada com checkmark verde), há um formulário com dois campos de texto cinza. O segundo campo está preenchido com um fundo vermelho sólido, e uma linha vermelha horizontal está logo abaixo dele, com um ícone de 'X' vermelho à esquerda, indicando um erro de validação.

## BOAS PRÁTICAS

**8**

### Aborde possíveis dúvidas do usuário e explique a necessidade da informação

Compartilhar informações privadas pode ser muito sensível para alguns usuários. Explique por que você precisa deles durante o processo.

O diagrama ilustra duas abordagens para a coleta de informações sensíveis em um formulário. A abordagem da esquerda, marcada com um 'X' vermelho, mostra um formulário com um campo de texto e um campo rotulado 'Telefone', ambos sem qualquer explicação ou contexto fornecido ao usuário. A abordagem da direita, marcada com um 'V' verde, mostra o mesmo formulário, mas com uma caixa de texto explicativa sobreposta ao campo 'Telefone'. Esta caixa contém o texto: 'Precisamos do seu número de telefone para aumentar a segurança da sua conta'. Além disso, um ícone de ajuda (uma letra 'i' dentro de um círculo) é visível no canto superior direito do campo de texto.



# BOAS PRÁTICAS

10

## Use campos com formatação definida

Campos com formatação definida (máscaras) impedem que o usuário insira informações erradas e facilita na automação de bases de dados e análises posteriores.

The image shows a comparison of two form layouts. The left layout, marked with a red 'X', shows unformatted input fields. The right layout, marked with a green checkmark, shows the same fields with predefined formatting (masks).

Without Formatting (Red X)	With Formatting (Green Checkmark)
CPF 12312312312	CPF ____-____-____
Telefone 112341234	Telefone (____) ____-____

# BOAS PRÁTICAS

11

## Explique onde obter as informações solicitadas

Use orientações sobre onde obter as informações solicitadas para facilitar o preenchimento do formulário pelo usuário (ex. imagens do documento)

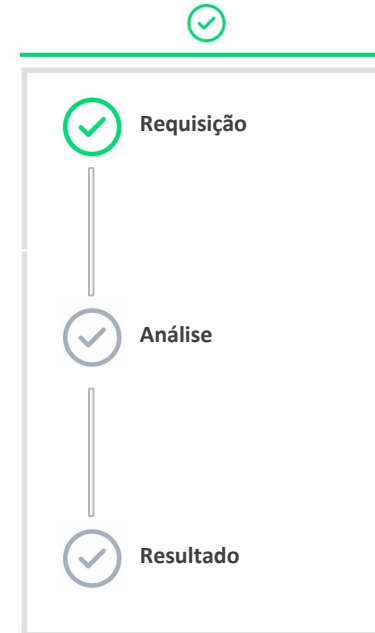
O diagrama ilustra duas versões de um formulário, separadas por uma linha horizontal. A versão da esquerda, marcada com um ícone de 'X' vermelho, mostra dois campos de entrada cinza: 'CPF' e 'RG'. A versão da direita, marcada com um ícone de 'check' verde, mostra os mesmos campos, mas com uma orientação visual para o RG. Um ícone de documento com uma seta indica onde obter a informação, e um ícone de interrogação verde está no canto superior direito do campo 'RG'.

# BOAS PRÁTICAS

12

## Informe em qual etapa o usuário está

Sempre que possível informe aos usuários em que etapa do processo ele se encontra.

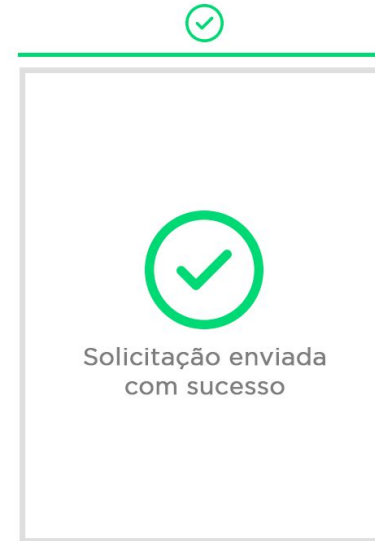


# BOAS PRÁTICAS

13

## Dê mensagens de feedback ao usuário

Mensagens de feedback orientam e ajudam o usuário a entender melhor as etapas do formulário até a finalização e envio das informações.



**Obrigado!**  
**Equipe gov.br**

**gov.br**