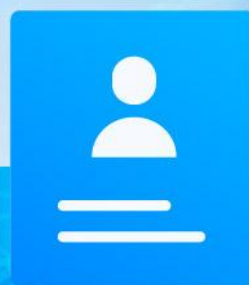




# Relatório de Aferição do Índice de **Linguagem Simples** nos Portais de Serviços dos Estados e Distrito Federal



# Relatório de Aferição do Índice de Linguagem Simples

nos Portais de Serviços dos Estados e Distrito Federal

**Presidente Executivo**

Leandro Victorino de Moura - CELEPAR/PR

**Vice-Presidente Executivo**

VAGO

**Presidente do Conselho**

José Lutiano Costa da Silva - PRODAP/AP

**Vice-Presidente do Conselho**

Antônio Torres da Paz - ATI/PI

**Vice-Presidente de Gestão**

Ezio Prata Faro - EMGETIS/SE

**Vice-Presidente de Relações Institucionais**

Roberto Tostes Reis - PRODEMGE/MG

**Vice-Presidente de Tecnologia**

José Antônio Costa Leal - PROGERGS/RS

**Coordenador do Projeto**

José Lutiano Costa da Silva - PRODAP/AP

**Realização****Avaliadores**

Claudia Cappelli

Vanessa Nunes

**Designer**

Rodrigo Oliveira

**Rio de Janeiro, 2022**

© Todos os Direitos Reservados

# Sumário

<b>1. Introdução</b>	<b>3</b>
<b>2. Avaliação</b>	<b>3</b>
2.1. Serviços Avaliados	4
2.2. Critérios Utilizados	4
2.3. Itens de Avaliação	5
2.4. Padrões de Análise da Linguagem Simples	6
2.5. Regras de eliminação	12
<b>3. Análise</b>	<b>13</b>
3.1. Panorama dos Estados avaliados e não avaliados.	13
3.2. Média da Avaliação de cada Estado e do DF	15
3.3. Avaliação da média por serviço, considerando as notas dos Estados e do DF	16
3.4. Avaliações Completa dos Estados e DF e seus respectivos serviços	17
<b>4. Conclusão</b>	<b>18</b>

# 1. Introdução

A ABEP-TIC, sempre em busca de contribuir com a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas áreas de tecnologia dos Estados e DF, criou um **GUIA de Linguagem Simples** que auxilia as áreas de Tecnologia dos Estados e DF no desenvolvimento de suas aplicações e apresentações de informação utilizando uma linguagem de fácil entendimento pelo cidadão.

Esta técnica de comunicação, visa tornar conteúdos apresentados melhor entendidos. A intenção é que o cidadão consiga localizar rapidamente a informação que busca, entendê-la e usá-la.

Como sequência deste trabalho iniciou um projeto para definição de um Índice que pudesse aferir o grau de aplicação desta técnica nos serviços ofertados nos Portais de Serviço dos Estados e DF.

Como primeiro passo foi definida uma metodologia para esta aferição e para uma primeira verificação desta metodologia realizou-se uma avaliação dos 15 (quinze) principais serviços também avaliados no Índice de Serviços Digitais. Este relatório é a apresentação do resultado desta avaliação.

## 2. Avaliação

O processo de avaliação foi realizado a partir do Documento de Dimensão 2 entregue pelos Estados e DF para avaliação do Índice de Serviços Digitais. O acesso pelos auditores a este documento foi cedido pela ABEPTIC. Aqui são apresentados os 15 serviços avaliados, os critérios utilizados na avaliação, os itens de avaliação, os padrões de análise de Linguagem Simples e as regras de eliminação, utilizadas no Processo de Avaliação.

### 2.1. Serviços Avaliados

Todos sabem que os Estados e DF prestam uma quantidade enorme de serviços e avaliar todos seria por si só um projeto de enorme esforço e tempo. Então, para esta avaliação, foi definida uma amostra de 15 Serviços, julgados serem básicos e de extrema relevância para o cidadão e poderiam dar uma boa visão do funcionamento destes Portais. Para a coleta destas informações foi utilizado o documento de Dimensão 2 do Índice de Serviços Digitais realizado este ano de 2022 pela ABEPTIC. São estes os serviços:

1. Matrícula online nas escolas estaduais
2. Consulta online das notas e frequências dos alunos
3. Teletendimento de serviços de saúde por videoconferência para o cidadão
4. Registro digital para abertura e alteração online de empresas
5. Registro digital para fechamento e/ou extinção online de empresas
6. Emissão de Nota Fiscal Eletrônica ao Consumidor (NFC-e)
7. Solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade (RG)
8. Solicitação online de 2ª via de Carteira Nacional de Habilitação
9. Boletim online de ocorrência de acidente de trânsito sem vítima
10. Boletim online de ocorrência de furto
11. Boletim de ocorrência online de violência doméstica ou contra a mulher
12. Consulta online da disponibilidade de medicamentos na rede estadual de saúde pelo cidadão
13. Prescrição, envio (e/ou consulta pelo cidadão) online de medicamentos, exames ou demais procedimentos de saúde (receitas digitais) na rede estadual de saúde
14. Solicitação e emissão online de diplomas do ensino médio nas escolas da rede estadual de educação
15. Transferência online de alunos entre escolas da rede estadual

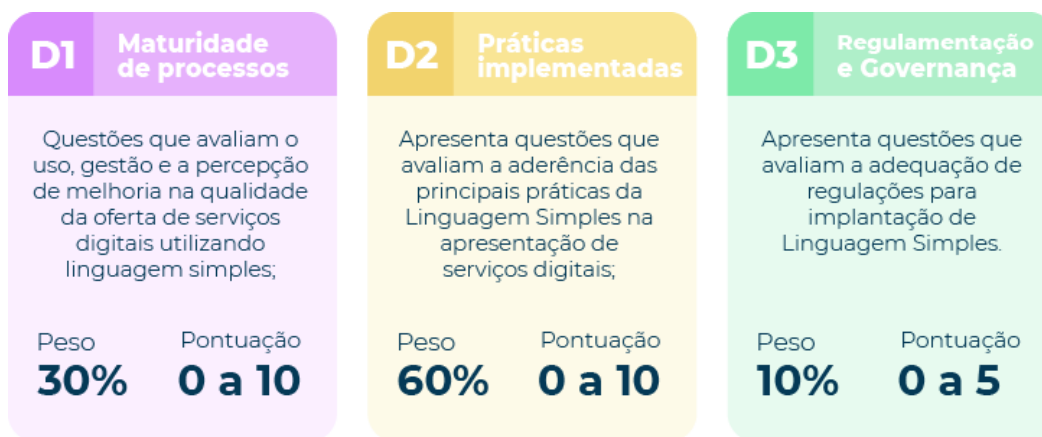
## 2.2. Critérios Utilizados

Como a avaliação foi baseada no Documento de Dimensão 2 entregue pelos estados para avaliação do Índice de Serviços Digitais, alguns critérios foram adotados:

- 1) Foram avaliadas as informações de descrição do serviço caso existisse no Portal de Serviços. Caso o serviço não existisse no Portal, foi avaliado o conteúdo do endereço eletrônico do serviço fornecido no documento de Dimensão 2.
- 2) Não foram avaliados serviços indicados como presenciais para realização.
- 3) Foram avaliados somente os Estados que responderam ao Índice de Oferta de Serviços Digitais.
- 4) Foram avaliados somente os Estados que estavam com o Portal de Serviços funcionando corretamente.

## 2.3. Itens de Avaliação

Na metodologia criada foram elencadas 3 dimensões para avaliação. Uma sobre Maturidade dos Processos, outra sobre práticas implementadas e uma terceira sobre regulamentação e governança.



Nesta primeira avaliação foram feitas verificações somente sobre a segunda dimensão, dado que a mesma foi baseada somente no Documento de Dimensão 2 que os Estados e DF entregaram para avaliação do Índice de Serviços Digitais e neste não há informações sobre a primeira e terceira dimensões. Dentro desta segunda dimensão foram verificadas as seguintes práticas:

D2	Práticas Implementadas na Oferta de Serviços	60
Q2.1	<b>Seu texto fala diretamente com seu público?</b> Utiliza estruturas gramaticais orientadas à segunda pessoa do singular.	10,0
Q2.2	<b>Todas as palavras usadas são de fácil entendimento do público-alvo?</b> <b>São palavras de domínio comum?</b> <b>Caso use jargões ou termos próprios da área de negócio, existe algum mecanismo de esclarecimento?</b>	10,0
Q2.3	<b>As frases são curtas?</b> (usam entre 7 e 10 palavras) <b>São escritas na ordem direta?</b> (sujeito+verbo+objeto)	10,0

Q2.4	<p><b>São utilizados elementos gráficos que ajudam no entendimento das informações?</b> Em geral, estes são utilizados em substituição a textos para facilitar o entendimento.</p>	10,0
Q2.5	<p><b>São feitos agrupamentos que permitem ao cidadão perceber mais facilmente o relacionamento entre as informações?</b> Em geral, agrupamos informações que se relacionam, como login e senha, dados pessoais, dados de endereço, dados de cobrança, dados sobre etapas de um processo, entre outros.</p>	10,0
Q2.6	<p><b>As informações estão organizadas de forma que as mais importantes para uso do serviço venham em primeiro lugar?</b> Por exemplo: Quando vamos executar um serviço em geral queremos saber quais são seus passos, o que temos que fazer. Então esta informação deveria preceder, por exemplo, a Lei que existe e que apoia este serviço, os endereços físicos para sua realização, entre outros.</p>	10,0

## 2.4. Padrões de Análise da Linguagem Simples

Dentro de cada um dos quesitos da dimensão 2, para realização da análise referente aos conteúdos frente às Práticas da Linguagem Simples, algumas das principais práticas foram escolhidas e para cada uma delas, uma pontuação foi dada como pode ser visto a seguir:

## Q2.1

- Seu texto fala diretamente com seu público (utiliza estruturas gramaticais orientadas à segunda pessoa do singular)?

### O que será avaliado?

#### Descrição

O que é o serviço?

#### Etapas

Carta de serviço.

#### Exigências

Documentos, Procedimentos, pagamentos de taxas, agendamentos, exceções

### Como será avaliado?

Texto está na segunda pessoa do singular: "Tu" ou "Você"

### Como a nota é calculada?

Descrição

Etapas

Exigências

Todos os itens avaliados

+3

+4

+3

=10

## Q2.2

- "Todas as palavras usadas são de fácil entendimento do público-alvo?
- São palavras de domínio comum?
- Caso use jargões ou termos próprios da área de negócio, existe algum mecanismo de esclarecimento?"

### O que será avaliado?

Título do serviço

Corpo do texto

### Como será avaliado?

#### Título do Serviço:

- Avaliar se começa com verbo que indica que é um pedido do cidadão e não uma oferta do estado.
- Verificar se o título resume o que a descrição fala.
- Verificar se o título tem entre 3 a 5 palavras.

#### Corpo do texto:

- Listar as palavras consideradas difíceis.
- Este piloto teve uma análise manual e baseado em interpretação dos avaliadores.



**Como a nota é calculada?**

**Título do Serviço**

Começa com verbo correto	Resume bem a descrição	Está entre 3 e 5 palavras	<b>Total</b>
+2	+2	+1	=5

**Corpo do Texto**

Nenhum problema	1 a 2 problemas	3 a 4 problemas	5 a 6 problemas	7 a 8 problemas	9 ou mais problemas
+5	+4	+3	+2	+1	+0

## Q2.3

**As frases dos textos são curtas?**

(usam entre 7 e 10 palavras)

**São escritas na ordem direta?**

(sujeito+verbo+objeto)

**O que será avaliado?**

**Frases**

Corpo do texto sobre o serviço

**Como será avaliado?**

Frases com no máximo 10 palavras: Sim ou Não

Avaliar se a frase indica uma única ação a ser feita: Sim ou Não

Frases na forma direta: Sim ou Não

**Como a nota é calculada?**

Frase com máximo de 10 palavras	Frase indica ação a ser feita	Frase está na ordem direta	Todos os itens avaliados
+4	+2	+4	=10

## Q2.4

- **São utilizados elementos tabulares que ajudam no entendimento das informações?**
- Em geral, estes são utilizados em substituição a textos para facilitar o entendimento.

### O que será avaliado?

Corpo do texto sobre o serviço

### Como será avaliado?

- **Instruções devem ser representadas por tabelas.**
- Essas informações que devem ser consumidas/classificadas de acordo com a combinação dos conteúdos de 2 variáveis ou mais, são melhor apresentadas através de tabelas.
- **Classificações devem ser apresentadas em tabelas.**
- Texto que apresenta a classificação ou taxonomia de um conjunto de informações são melhor apresentados através de tabelas.
- **Sequências de ações devem ser apresentadas com “bullets”.**
- Texto que apresenta sequência de ações deve vir tabulado, diagramado ou com uso de “bullets”.

### Como a nota é calculada?

A cada conjunto de informações **NÃO** apresentada em tabelas, lista ou bullets.

-2

## Q2.5

- **São feitos agrupamentos que permitem ao cidadão perceber mais facilmente o relacionamento entre as informações?**

Em geral, agrupamos informações que se relacionam, como login e senha, dados pessoais, dados de endereço, dados de cobrança, dados sobre etapas de um processo, entre outros.

- **O que será avaliado?**

**Corpo do texto**  
sobre o serviço

- **Como será avaliado?**

Identificar os agrupamentos de informação mínima necessários. Os agrupamentos seguem a regra definida abaixo. O item de exigências está reunido em um único item da carta? Cada conjunto de informações da carta diz respeito ao seu item?"

- **Como a nota é calculada?**

A cada agrupamento que não foi realizado. Informações a respeito de um item mas agrupadas em outro.

-2

-2

## Q2.6

- **As informações estão organizadas de forma que as mais importantes para uso do serviço venham em primeiro lugar?**

Por exemplo: Quando vamos executar um serviço em geral queremos saber quais são seus passos, o que temos que fazer. Então esta informação deveria preceder, por exemplo, a Lei que existe e que apoia este serviço, os endereços físicos para sua realização, entre outros.

- **O que será avaliado?**

### Título

Nome do serviço

### Descrição

O que é o serviço?

### Público

Quem pode utilizar o serviço.

### Links

Links para acesso ao serviço.

### Etapas

Carta de serviço.

### Exigências

Documentos, Procedimentos, pagamentos de taxas, agendamentos, exceções

### Informações Complementares

Legislação, Prioridades de atendimento, Orientações gerais, Endereço, Telefones, Horários de atendimento.

### Como será avaliado?

Os itens em azul precisam ser mantidos obrigatoriamente na ordem. Já os amarelos podem ser apresentados em qualquer ordenação.



### Como a nota é calculada?

Caso o nome do serviço e descrição não sejam os primeiros

**-5**

Caso as exigências e informações não venham por último.

**-3**

## 2.5. Regras de eliminação

Durante a execução desta avaliação alguns impedimentos foram verificados, o que não permitiu a avaliação de determinados serviços. Os tipos de impedimentos foram:

1. Serviços onde se faz necessário login e senha que não é do GOV.BR.
2. No Documento de Dimensão 2 é indicado que o serviço existe, porém, não foi colocado o link para o mesmo.
3. O link informado não leva ao serviço correto ou o link está quebrado.
4. O link dá uma mensagem de erro indicando que o serviço está fora do ar.
5. Serviços no portal que desviam para um link externo, mas não tem nenhuma explicação sobre ele no portal ou, quando existe, ela é incompleta (não contendo informações importantes sobre o passo a passo do serviço.). Também não há explicação no link externo.
6. Serviço disponível em APP (que não tem em site) de um único tipo de sistema operacional.
7. Serviço que não está no Portal e que no site do serviço não há nenhuma explicação (Carta do Serviço). Apenas a execução do mesmo.
8. O Estado não enviou respostas sobre o serviço.
9. Serviço indicado não faz exatamente o que é solicitado.
10. O serviço é apresentado no Portal, porém não é digital.

### 3. Análise

As avaliações foram realizadas e documentadas em detalhes em uma planilha excel que está aberta a todos os interessados. Aqui neste documento, de modo a não ficar muito extenso, são apresentadas as informações de contextualização do processo de avaliação, de pontuação e médias mais importantes e podem dar uma visão geral da avaliação.

#### 3.1. Panorama dos Estados avaliados e não avaliados.

Contém informações sobre a entrega de respostas ao Índice de Oferta de Serviços Digitais e sobre a disponibilidade dos Portais de Serviços.

Estado	Avaliador	Entregou as respostas do Índice?	O Estado possui um Portal de Serviços?	Link do Portal	Todos os serviços avaliados estão no Portal?	Observações
AC	-	Não	Não respondeu	Não há informação	Não há informação	O Estado não respondeu ao Índice. Não temos acesso aos links para os serviços para confirmar.
AL	-	Não	Sim	<a href="http://alagoasdigital.al.gov.br">alagoasdigital.al.gov.br</a>	Não	O Estado não respondeu ao Índice. Temos acesso ao Portal, mas nem todos os serviços constam lá. Não temos acesso aos links para estes serviços para confirmar.
AM	Claudia Cappelli	Sim	Não	Não há informação	Não	
AP	Claudia Cappelli	Sim	Sim	<a href="https://servicos.portal.ap.gov.br/">https://servicos.portal.ap.gov.br/</a>	Não	
BA	Claudia Cappelli	Sim	Sim	<a href="https://www.sacdigital.ba.gov.br/">https://www.sacdigital.ba.gov.br/</a> <a href="https://sacdigital.ba.gov.br/todoCatalogo/">https://sacdigital.ba.gov.br/todoCatalogo/</a>	Não	
CE	Vanessa Nunes	Sim	Sim	<a href="http://www.ceara.gov.br">www.ceara.gov.br</a> <a href="http://www.cearadigital.ce.gov.br">www.cearadigital.ce.gov.br</a>	Não	
DF	Claudia Cappelli	Sim	Sim	<a href="https://servicos.df.gov.br/">https://servicos.df.gov.br/</a> <a href="http://www.df.gov.br">www.df.gov.br</a>	Não	
ES	Claudia Cappelli	Sim	Sim	<a href="https://conectacidadeao.es.gov.br/">https://conectacidadeao.es.gov.br/</a>	Não	
GO	Vanessa Nunes	Sim	Sim	<a href="https://www.go.gov.br">https://www.go.gov.br</a>	Não	

MA		Parcial (Sem D3)	Sim	<a href="https://www.ma.gov.br/">https://www.ma.gov.br/</a>	Não há informação	O portal está SUSPENSO POR RESTRIÇÕES DA LEI DAS ELEIÇÕES – Lei n. 9.504/97
MG	Vanessa Nunes	Sim	Sim	<a href="http://www.mg.gov.br">www.mg.gov.br</a>	Não	
MS	Vanessa Nunes	Não	Sim, mas na verdade é somente a Carta de Serviços que roteia para os sites dos órgãos do Estado	<a href="http://www.cartadeservicos.ms.gov.br/">http://www.cartadeservicos.ms.gov.br/</a>	Não	
MT	Vanessa Nunes	Sim	Sim	<a href="https://servicos.mt.gov.br/">https://servicos.mt.gov.br/</a>	Não	
PA	-	Sim	Sim	<a href="http://www.estacaocidadania.pa.gov.br">http://www.estacaocidadania.pa.gov.br</a>	Não há informação	O portal está SUSPENSO POR RESTRIÇÕES DA LEI DAS ELEIÇÕES – Lei n. 9.504/97
PB	Vanessa Nunes	Sim	Sim	<a href="https://paraiba.pb.gov.br/servicos">https://paraiba.pb.gov.br/servicos</a>	Não	
PE	Claudia Cappelli	Sim	Sim	<a href="https://pecidadao.pe.gov.br/">https://pecidadao.pe.gov.br/</a>	Não	
PI	Claudia Cappelli	Sim	Sim	<a href="https://www.pi.gov.br/servicos">https://www.pi.gov.br/servicos</a>	Não	
PR	Vanessa Nunes	Sim	Sim	<a href="https://www.pia.pr.gov.br/">https://www.pia.pr.gov.br/</a>	Não	
RJ	Vanessa Nunes	Sim	Sim	<a href="https://servicos.rj.gov.br/">https://servicos.rj.gov.br/</a>	Não	
RN	-	Não	Não respondeu	<a href="http://www.cidadao.rn.gov.br/">http://www.cidadao.rn.gov.br/</a>	Não	O Estado não respondeu ao Índice. Temos acesso ao Portal, mas nem todos os serviços constam lá. Não temos acesso aos links para estes serviços para confirmar.
RO	Claudia Cappelli	Sim	Sim	<a href="https://portaldocidadao.ro.gov.br/">https://portaldocidadao.ro.gov.br/</a>	Não	
RR	-	Parcial (Sem D2)	Não	Não há informação	NA	O documento de resposta da Dimensão 2 está vazio. Não temos acesso aos links para estes serviços para confirmar.
RS	Vanessa Nunes	Sim	Sim	<a href="https://www.rs.gov.br/">https://www.rs.gov.br/</a>	Não	
SC	Vanessa Nunes	Sim	Sim	<a href="https://www.sc.gov.br">https://www.sc.gov.br</a>	Não	
SE	-	Sim	Sim	<a href="https://www.se.gov.br/">https://www.se.gov.br/</a>	Não há informação	O portal está SUSPENSO POR RESTRIÇÕES DA LEI DAS ELEIÇÕES – Lei n. 9.504/97

SP	Claudia Cappelli	Sim	Sim	<a href="http://cidadao.sp.gov.br/">http://cidadao.sp.gov.br/</a>	Não	
TO	-	Sim	Sim	<a href="https://www.to.gov.br/">https://www.to.gov.br/</a>	Não há informação	O portal está SUSPENSO POR RESTRIÇÕES DA LEI DAS ELEIÇÕES – Lei n. 9.504/97

Os Estados do Acre, de Alagoas e Rio Grande do Norte e Roraima não responderam ao Índice de Oferta de Serviços Digitais, por isso, não foram avaliados. Os Estados do Maranhão, Pará, Sergipe e Tocantins não foram avaliados, pois responderam ao Índice de Oferta de Serviços Digitais, porém seus Portais de Serviços estão fora do ar justificados pelas restrições da Lei das Eleições (Lei n. 9.504/97).

### 3.2. Média da Avaliação de cada Estado e do DF

Neste tópico destacamos a média final total de cada Estado considerando todos os serviços.

Estado	Média por Estado	Estado	Média por Estado
AM	0,00	PB	2,84
AP	5,97	PE	5,83
BA	10,17	PI	0,00
CE	9,17	PR	38,22
DF	3,34	RJ	24,32
ES	19,41	RO	2,99
GO	16,97	RS	9,81
MG	24,31	SC	9,39
MS	2,04	SP	0,00
MT	17,40		

A nota máxima para a avaliação da Dimensão 2 de cada serviço é 60.

A maior nota obtida foi o Estado do Paraná com 57 pontos para os serviços de registro digital para abertura e alteração online de empresas e de registro digital para fechamento e/ou extinção online de empresas.

O Estado com melhor média geral foi o Estado do Paraná, seguido por Minas Gerais e Rio de Janeiro. Porém, de forma geral, as informações de apresentação dos serviços digitais ainda precisam de grande evolução.

### 3.3. Avaliação da média por serviço, considerando as notas de todos os Estados e do DF.

Nº	Serviço	Média por Serviço
1	Rematrícula online nas escolas estaduais	9,21
2	Consulta online das notas e frequências dos alunos	5,00
3	Teleatendimento de serviços de saúde por videoconferência para o cidadão	2,89
4	Registro digital para abertura e alteração online de empresas	19,16
5	Registro digital para fechamento e/ou extinção online de empresas	19,42
6	Emissão de Nota Fiscal Eletrônica ao Consumidor (NFC-e)	6,79
7	Solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade (RG)	22,58
8	Solicitação online de 2ª via de Carteira Nacional de Habilitação	20,42
9	Boletim online de ocorrência de acidente de trânsito sem vítima	14,05
10	Boletim online de ocorrência de furto	17,32
11	Boletim de ocorrência online de violência doméstica ou contra a mulher	13,47
12	Consulta online da disponibilidade de medicamentos na rede estadual de saúde pelo cidadão	10,00
13	Prescrição, envio (e/ou consulta pelo cidadão) online de medicamentos, exames ou demais procedimentos de saúde (receitas digitais) na rede estadual de saúde	2,58
14	Solicitação e emissão online de diplomas do ensino médio nas escolas da rede estadual de educação	2,79
15	Transferência online de alunos entre escolas da rede estadual	0,00



O serviço que, na média entre os Estados, foi melhor apresentado foi a solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade (RG) com 22,58 pontos. Porém, este valor ainda está abaixo da metade da pontuação total que é 60. Este valor evidencia a necessidade dos Estados investirem ações para tornar mais claros o entendimento dos serviços oferecidos nas suas respectivas cartas de serviços ao cidadão.

### 3.4. Avaliações Completa dos Estados e DF e seus respectivos serviços

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Média por Estado
AM	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
AP	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	39,00	45,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,60
BA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	28,00	28,00	29,00	29,00	29,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9,53
CE	0,00	0,00	0,00	44,00	45,00	0,00	40,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,60
DF	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	47,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,13
ES	0,00	0,00	0,00	42,00	42,00	0,00	42,00	49,00	49,00	49,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18,20
GO	44,00	46,00	0,00	0,00	0,00	30,00	34,00	43,00	42,00	42,00	42,00	0,00	0,00	0,00	0,00	21,53
MG	45,00	0,00	0,00	44,00	42,00	0,00	41,00	45,00	41,00	41,00	43,00	42,00	0,00	0,00	0,00	25,60
MS	44,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	26,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,67
MT	42,00	0,00	0,00	41,00	39,00	0,00	36,00	42,00	0,00	42,00	42,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18,93
PB	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,67
PE	0,00	0,00	0,00	41,00	41,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,47
PI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PR	0,00	49,00	55,00	57,00	57,00	52,00	52,00	56,00	53,00	50,00	51,00	50,00	0,00	53,00	0,00	42,33
RJ	0,00	0,00	0,00	49,00	50,00	0,00	42,00	0,00	53,00	50,00	49,00	49,00	0,00	0,00	0,00	22,80
RO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	42,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,80
RS	0,00	0,00	0,00	0,00	7,00	0,00	33,00	0,00	0,00	0,00	0,00	49,00	49,00	0,00	0,00	9,20
SC	0,00	0,00	0,00	46,00	46,00	0,00	0,00	40,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,80
SP	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Média por Serviço</b>	9,21	5,00	2,89	19,16	19,42	6,79	22,58	20,42	14,05	17,32	13,47	10,00	2,58	2,79	0,00	

## 4. Conclusão

Este trabalho identificou a situação atual dos Portais de Serviços dos Estados e DF frente às principais práticas de Linguagem Simples. Ele foi baseado em uma metodologia desenvolvida para criação do Índice de Linguagem Simples, a qual foi apresentada aos integrantes da ABEPTIC em um trabalho anterior.

A avaliação aqui realizada busca não só mostrar um panorama atual da situação dos Portais de Serviços frente ao uso da Linguagem Simples mas também experimentar esta metodologia, identificando possíveis ajustes caso necessário.

Com isso, o **Índice de Linguagem Simples** passará a integrar a avaliação anual dos Portais de Serviços dos Estados e DF e deverá ser avaliado junto ao Índice de Serviços Digitais já existente.

Vale lembrar que na próxima avaliação, já para medição do Índice de Linguagem Simples, deverão ser consideradas a Primeira e Segunda Dimensão da metodologia definida e não só a Segunda Dimensão como realizada nesta avaliação.