

U

I

Q

A



**RELATÓRIO FINAL
GTT DIGA RIO -
LINGUAGEM SIMPLES**

Rio



Uma comunicação está em linguagem simples quando o texto, a estrutura e o design são tão claros que o público-alvo consegue encontrar facilmente o que procura, compreender o que encontrou e usar essa informação.



(PLAIN - Plain Language Association International)



As palavras são a ferramenta mais importante para construir uma boa comunicação com o cidadão.



(Departamento Nacional de Planeación, Colômbia)

SUMÁRIO EXECUTIVO

Um dos grandes desafios das instituições públicas e privadas é facilitar a comunicação e a interação com a população visto a crescente digitalização da informação, a fragmentação cada vez maior do tempo das pessoas e o uso cotidiano dos dispositivos eletrônicos em telas menores.

A Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência compreendendo a necessidade de enfrentar esse desafio, em seu Planejamento Estratégico, traçou o objetivo de promover a acessibilidade e a inclusão em todos os processos de comunicação dos órgãos municipais até o final de 2024. Mas acessibilidade e inclusão são conceitos que transcendem o contexto da pessoa com deficiência. A Prefeitura do Rio tem a obrigação de ser acessível a todos os seus cidadãos e um caminho certo para isso é o uso da Linguagem Simples em suas comunicações, internas e externas.

Essa linguagem também é conhecida como Easy Read ou Easy to read (Leitura Fácil em Portugal, Linguagem Simples) e Plain Language (Linguagem Clara) e vem

sendo pesquisada pela comunidade científica com o objetivo de proporcionar o acesso amplo e irrestrito às informações para todos os públicos.

Com esse objetivo, a SMPD firmou uma parceria com a Fundação João Goulart que, através do Programa Líderes Cariocas, criou o Grupo Transversal de Trabalho DIGA RIO: Direito à Inclusão; Garantia de Acessibilidade. A função do GTT DIGA RIO é pesquisar o conceito de Linguagem Simples, identificando as técnicas, as formas de utilização e sugerir os parâmetros para a sua implementação na Prefeitura do Rio de Janeiro.

O primeiro passo foi a produção de um relatório de benchmarking / pesquisa de referências para reconhecer os diversos projetos de utilização da Linguagem Simples consolidados em diversos países e as iniciativas que estão sendo implementadas no Brasil a fim de identificar os caminhos trilhados, os desafios encontrados e as experiências de sucesso.

De posse desses cases de sucesso, a SMPD e os integrantes do GTT DIGA RIO identificaram possíveis caminhos a serem percorridos no âmbito da Prefeitura do Rio. Após algumas reuniões de planejamento, ficou decidido que uma iniciativa piloto seria implantada em parceria com a SEGOVI – Secretaria Municipal de Governo e Integridade Pública.

Essa iniciativa se traduziu em um Workshop / Oficina de Linguagem Simples com os Ouvidores do Município apresentando os principais conceitos da Linguagem Simples e trazendo exemplos diretamente ligados ao cotidiano do servidor municipal carioca e propondo a reescrita de alguns textos previamente selecionados.

Deste modo, foi iniciado o monitoramento e pesquisa sobre a real funcionalidade da Linguagem Simples.

Este relatório final descreve o percurso investigativo realizado pelos integrantes do GTT DIGA RIO para através das entregas apresentadas propor uma reflexão crítica sobre a utilização da Linguagem Simples e as recomendações das ações que podem ser adotadas.

SUMÁRIO

1

Introdução

2

Justificativa

3

**Principais
Entregas**

4

**Considerações
Finais/
Próximos Passos**

5

**Referências
Bibliográficas**

6

Anexos

1. INTRODUÇÃO

Este relatório final apresenta o trabalho realizado pelo Grupo Transversal de Trabalho DIGA RIO - Linguagem Simples (DIGA: Direito à Inclusão; Garantia de Acessibilidade), instituído sob a portaria "N" FP/SUBPAR/FJG Nº 100 de 06 de agosto de 2021, publicado no Diário Oficial em 09 de agosto de 2021, e foi elaborado pelos integrantes do Programa Líderes Cariocas da Fundação João Goulart (FJG), solicitado pela Secretária Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPD).

Relata as experiências, as entregas realizadas e as dificuldades encontradas pelo GTT DIGA RIO para atingir o objetivo de apresentar proposta de implantação do Programa de Linguagem Simples, visando pleno funcionamento do mesmo no complexo universo da Prefeitura do Rio de Janeiro, promovendo acessibilidade e inclusão em processos de comunicação.

Cliente

Helena Werneck - Secretária Municipal
da Pessoa com Deficiência (SMPD)

Líderes Cariocas

Alexandre Cherman - Fundação João Goulart (FJG)

Ana Lúcia Peixoto - Secretária Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPD)

Diego Ferreira dos Santos - Companhia de Limpeza Urbana (COMLURB)

Patricia Hartmann Bruno - Empresa Municipal de Urbanização (RIO-URBE)

Selma Martins Farias - Secretaria Municipal de Educação (SME)

Pontos Focais SMPD

Flávia Cortinavis - Assessora de Gabinete

Heloisa Rocha - Assistente de Gabinete

Karla Simão - Assistente de Gerência Técnica

Consultoria para revisão do Guia de Linguagem Simples

Patricia Saldanha Marinho de Almeida

Parceria Projeto Piloto - SEGOVI

Entrevistas Realizadas

Amanda Dias, Fábio Bruni e Mariana Alves

2. JUSTIFICATIVA

Atualmente com o aumento da digitalização da informação, o uso cotidiano dos dispositivos eletrônicos em telas menores e a fragmentação cada vez maior do tempo das pessoas, é vital para a sociedade facilitar a comunicação e a interação tornando compreensíveis as mensagens que orientam a vida das pessoas em todas as esferas da vida pública.

Esta comunicação se dá principalmente através da palavra escrita, lida no suporte de papel ou através de dispositivos eletrônicos cada vez mais presentes nos dias atuais, com interações de diversos meios voltados especialmente à prestação de serviços:



**PARCIALMENTE
DIGITAL/
PRESENCIAL:
PARTE VIA MEIO
ELETRÔNICO E
OUTRA
PRESENCIAL.**



**PRESENCIAL:
ATENDIMENTO
DIRETO AO
CIDADÃO
SOMENTE EM
ÓRGÃOS
PRESTADORES DE
SERVIÇOS.**



**DIGITAL:
EXCLUSIVAMENTE
VIA MEIO
ELETRÔNICO, POR
EXEMPLO PÁGINAS
INSTITUCIONAIS**

Neste contexto, órgãos públicos que desenvolvam essa consciência dão passos largos rumo à efetividade de suas ações, uma vez que existem para servir à população. Contudo enfrentam um grande desafio: transmitir conteúdos tão complexos em formatos e textos concisos e compreensíveis para os cidadãos.

Muitos países viram na Linguagem Simples (Easy Read, Leitura Fácil ou Language Claro) um meio de melhorar suas interfaces, reforçando um conceito que se traduz em movimento social, pelo direito de todos em entender informações cotidianas e técnicas de redação, pelo conjunto de orientações para tornar os textos diretos e amplos. A metodologia envolve o redator, o leitor e o documento, onde são estudados aspectos técnicos, princípios e regras para melhorar a compreensão dos documentos.

No Brasil, a partir da aprovação da Constituição de 1988, que trouxe a visão de que o governo tem que trabalhar para todos e todas, criou-se a ideia de políticas públicas universais, indicando a necessidade de se repensar, construir e comunicar os serviços públicos de uma forma que alcancem todas as pessoas.

Nosso país tem dois grandes desafios: o analfabetismo e a desigualdade. Segundo estudos, cerca de 30% da

população brasileira economicamente ativa, não consegue compreender textos simples e acaba perdendo oportunidades, seja de conseguir um emprego, de acessar um benefício social ou de acessar qualquer outro serviço público. Se a pessoa não compreende um texto, não consegue usar aquela informação.

Esse contexto de baixos índices de letramento se torna mais complicado quando pensamos no tipo de linguagem complexa, cheia de siglas e palavras que a maioria da população não conhece, utilizada pelos órgãos públicos e que acaba contribuindo para afastar a população do governo e dificultar o acesso a serviços e direitos.

Reivindicando seu papel de protagonista no cenário nacional, a Prefeitura do Rio, através de seu Programa Líderes Cariocas e do **GTT DIGA RIO: Direito à Inclusão; Garantia de Acessibilidade**, abarca

o conceito de Linguagem Simples e se mostra consciente quanto à necessidade de repensar sua comunicação com a população, tornando as mensagens claras e de fácil entendimento para todos os públicos.

Alinhada com Planejamento Estratégico da Cidade do Rio de Janeiro, que apresenta como um dos temas transversais a Igualdade e a Equidade, a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPD) tem como objetivo promover acessibilidade e inclusão em todos os processos de comunicação dos órgãos municipais até final de 2024, buscando mecanismos que facilitem o acesso à informação de forma clara ao cidadão nos ambientes dos órgãos da Prefeitura.

O produto final da parceria firmada pela SMPD e a Fundação João Goulart, através de seu Programa Líderes Cariocas e do GTT DIGA RIO – Linguagem Simples (DIGA: Direito à Inclusão; Garantia de Acessibilidade) será um Guia de Linguagem Simples original e exclusivo, voltado diretamente para a Prefeitura do Rio e seus muitos canais de comunicação

construído com base em exemplos práticos e um projeto piloto.

Através da iniciativa DIGA RIO Direito à Inclusão; Garantia de Acessibilidade (GTT Linguagem Simples), a Prefeitura do Rio poderá identificar oportunidades de melhoria em sua comunicação direta com a população, implementando mudanças que tragam impacto positivo a ambos os lados.

Deste modo, os Clientes Finais deste GTT são os órgãos da Prefeitura que, de posse do Guia de Linguagem Simples, poderão implementar mudanças em seus canais de comunicação com a população tornando-os mais eficientes, visto que a comunicação com a população será mais clara e simples, economizando tempo e dinheiro, agilizando processos, aumentando produtividade e, principalmente, fortalecendo a confiança no setor público.

Assim como, usar Linguagem Simples em documentos e comunicados traz benefícios muito concretos para o cidadão, pois promove a acessibilidade e a inclusão, proporcionando maior segurança, rapidez de informações e esclarecimento. Ou, usando a própria Linguagem Simples para dizer isso:

“ **AS PESSOAS VÃO
ENTENDER MELHOR O
QUE A PREFEITURA
DO RIO VAI DIZER.** ”



**ESSE É O PROJETO E O
ESCOPO DA INICIATIVA
DIGA RIO!**

Vale ressaltar que o uso da Linguagem Simples é fundamental para a transparência e o controle social na administração pública, pois garante que a sociedade acesse facilmente os dados emitidos pelos órgãos do governo e acompanhe, de modo mais atuante, a gestão pública.

3. PRINCIPAIS ENTREGAS

A primeira ação do Grupo de Trabalho foi, na verdade, criar uma identidade que representasse e reforçasse todo o potencial que esta demanda traz junto às ações públicas, sendo então estabelecido o nome **DIGA RIO: Direito à Inclusão; Garantia de Acessibilidade.**

Em seguida, uma reunião de abertura foi essencial para apresentação das equipes envolvidas nos trabalhos e alinhamento de expectativas, de onde foi então elaborado o Termo de Abertura firmando os compromissos previstos nesta parceria.

Buscando viabilizar os propósitos traçados junto à SMPD – Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência, foram traçados os seguintes passos para levantamentos de dados, elencar diretrizes e elaboração de um Guia de Linguagem Simples que pudesse ser divulgado e usado como referência em toda Prefeitura do Rio, considerando então:



Elaboração de relatório de benchmarking (referências internacionais e nacionais);



Formulação do Guia de Linguagem Simples;



Projeto piloto de implantação de
Linguagem Simples na
Prefeitura do Rio de Janeiro;



Coleta de dados / Pesquisa;



Relatório Final

RELATÓRIO DE BENCHMARKING / PESQUISA DE REFERÊNCIAS

A primeira entrega do DIGA RIO foi realizada em 27 de setembro de 2021, tendo sido apresentado um Relatório

de Benchmarking - Pesquisa de Referências para levantamento de como surgiu o conceito da Linguagem Simples, como suas técnicas têm sido utilizadas para facilitar a comunicação e os benefícios tanto para as pessoas quanto para o serviço público.

O objetivo através do aprofundamento do tema e reconhecimento das experiências de sucesso, ou não, era construir a base das ações para a implementação da utilização da Linguagem Simples nos órgãos da Prefeitura do Rio de Janeiro.

Para efetivar esta análise, foram realizadas pesquisas livres em sites oficiais dos Estados e Municípios brasileiros, assim como registros internacionais que retratam as iniciativas que estão sendo implementadas.

Foram realizadas entrevistas online com integrantes da Rede de Linguagem Simples Brasil, que tem o intuito de conectar as iniciativas brasileiras e disseminar a experiência e a técnica de comunicação, promovendo o debate, o fomento, conexão e construção de soluções em torno do tema. O vídeo compilado

das entrevistas pode ser acessado através do QRCode ao lado.

Foram realizadas entrevistas online com integrantes da Rede de Linguagem Simples Brasil, que tem o intuito de conectar as iniciativas brasileiras e disseminar a experiência e a técnica de comunicação, promovendo o debate, o fomento, conexão e construção de soluções em torno do tema. O vídeo compilado das entrevistas pode ser acessado através do QRCode ao lado.

Utilizando as informações pesquisadas, foi produzida uma apresentação do benchmarking a fim clarificar os conhecimentos sobre o tema e apresentar os diversos projetos de utilização da Linguagem Simples consolidados em diversos países e as iniciativas que estão sendo implementadas no Brasil identificando os caminhos trilhados, os desafios encontrados e as experiências de sucesso para construir o Guia de Linguagem Simples e a base para a proposta de um Plano de Ação para implementação do programa no Município do Rio de Janeiro.

As informações obtidas foram muito relevantes e ratificaram a importância de trazer a Linguagem Simples para o âmbito da Prefeitura do Rio de Janeiro a fim de proporcionar maior clareza nas informações e consequente maior interação com o cidadão e deram subsídio para a criação do Guia Preliminar de Linguagem Simples, que é uma das entregas do GTT.



A partir das considerações feitas pelos integrantes do GTT DIGA RIO e da SMPD, na entrega do relatório de benchmarking, foi ressaltada a importância da realização de um projeto piloto em uma das secretarias da Prefeitura para testar a possibilidade e as etapas para a implantação da Linguagem Simples e para a validação do Guia.

Era imprescindível a criação de indicadores que demonstrassem o impacto da Linguagem Simples nas políticas públicas pretendidas, assim como trabalhar a divulgação e propagação do tema entre os principais atores envolvidos na atual comunicação digital entre Prefeitura e cidadãos.

A principal dificuldade foi definir o foco de atuação do projeto piloto para imersão no conceito de linguagem simples de modo a gerar resultados e impacto mensurável dentro do cronograma deste GTT.

Sendo assim, ficou estabelecido que o projeto piloto seria uma Oficina em Linguagem Simples direcionada especificamente aos Ouvidores do Município, ligados à SEGOVI – Secretaria Municipal de Governo e Integridade Pública.



PROJETO PILOTO / OFICINA SEGOVI

As tratativas foram feitas junto aos responsáveis pela SEGOVI, ficando acertado que o GTT DIGA RIO iria oferecer uma forma de apresentar a Linguagem Simples aos Ouvidores e Agentes de Ouvidoria Municipal que estavam sendo convocados a atualizar os textos das Cartas de Serviço que fazem parte dos portais de informações digitais da Prefeitura (Carioca Digital).

Assim, no dia 25/11/2021 o GTT DIGA RIO ofereceu aos Ouvidores a OFICINA LINGUAGEM SIMPLES, que aconteceu no auditório da Fundação Planetário da Cidade do Rio de Janeiro e contou com a presença de aproximadamente 60 participantes no total, divididos em duas turmas.



A dinâmica do evento aconteceu em três partes:

1 formação prévia

A primeira parte foi anterior ao evento em si, quando os Ouvidores realizaram, ao seu tempo e discrição, o curso “Primeiros passos para uso de Linguagem Simples” - curso online com carga horária de 8h Desenvolvido pela Enap, em parceria não onerosa com a jornalista e pesquisadora

2 exposição ao trabalho em andamento

3 “mão na massa”

Heloísa Fischer, especialista em Linguagem Simples no Brasil, disponível gratuitamente em:
<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315>.

A segunda parte foi expositiva já no dia do evento, com membros do GTT relembando os principais conceitos da Linguagem Simples e apresentando o Guia Preliminar supracitado.

Chegando à terceira e última parte, “mão na massa”, foram trazidos quatro exemplos diretamente ligados ao cotidiano do servidor municipal carioca, dois trabalhados com um grupo e dois trabalhados no outro. Os Ouvidores presentes foram divididos em grupos para reescrever alguns

textos do portal Carioca Digital que foram previamente escolhidos pelo GTT junto com a SEGOVI justamente por se apresentarem herméticos e de difícil compreensão.

Um grupo composto de sete pessoas foi convidado a participar da oficina: duas mães com seus filhos adultos com deficiência intelectual, mas que leem, e três integrantes da SMPD - Karla Simão especialista em comunicação alternativa, Vanessa Aragão e Silvéria Ferreira que trabalham no laboratório de deficiência visual, que acompanharam o grupo e intermediaram a participação. O intuito foi de validar em tempo real as modificações feitas pelos Ouvidores presentes. Os textos



foram apresentados oralmente e eles escolheram os que foram de mais fácil compreensão.

O sucesso da Oficina foi inegável e os resultados (textos reescritos) foram apresentados à SEGOVI. Foi realizada uma pesquisa sobre o impacto da oficina junto ao grupo de Ouvidores e agentes de ouvidoria convidados a participar do evento.

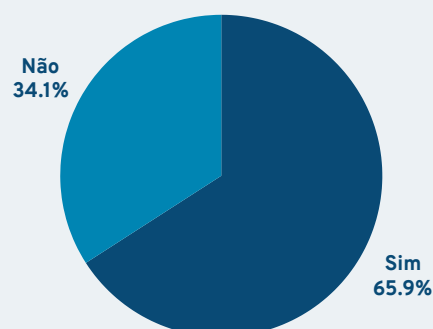
A pesquisa contou com 41 (quarenta e um) Ouvidores da Prefeitura do Rio dos seguintes órgãos: SEGOVI; Fundação Planetário da Cidade do Rio de Janeiro; SMAC; SMCT; Procon Carioca ; RIOFILME ; Procuradoria; PGM ; Fundação Parques e Jardins; Clf; Riotur; CCU; SMPD ; SME; IVISA RIO; Semesqv; MultiRio; RIOLUZ; SEOP; SMTR; SMTE; SMPDA; SMH; Previ Rio; SEOP; Gente e Gestão Compartilhada Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Inovação e Simplificação; SMS; RioSaúde; SMPU; Secretaria Municipal de Esportes – SMEL.

“ A oficina foi muito bem apresentada pelos palestrantes. Eles conseguiram transmitir os conceitos de forma clara e precisa. Sugiro que seja apresentada para o maior número de servidores possível, principalmente para aqueles que trabalham diretamente com a população. ”

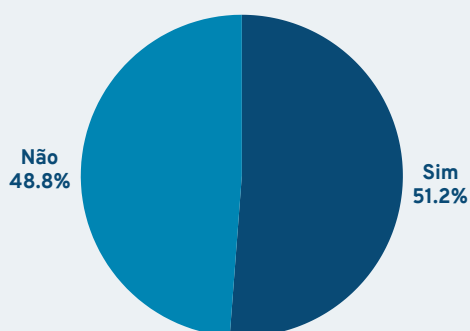
Depoimento retirado da Pesquisa DIGA RIO

Segue abaixo os dados coletados:

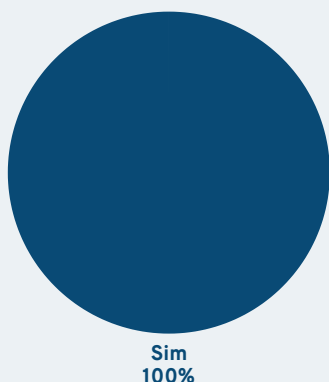
Você fez o curso da ENAP sobre Linguagem Simples?



Você participou da Oficina de Linguagem Simples ministrada pelo GTT DIGA RIO?



Tendo participado da Oficina, você achou o conteúdo útil de forma a acrescentar valor ao seu dia a dia profissional?

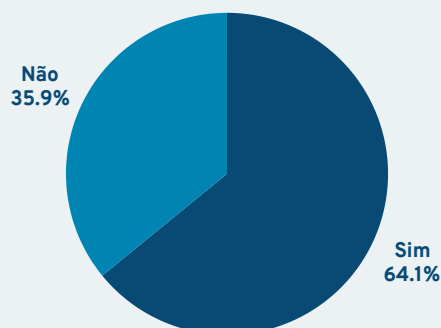


COLETA DE DADOS / PESQUISA PÚBLICA

Foi realizada também pesquisa pública junto à Servidores e Cidadãos, 153 participantes ao total, onde foram apresentados trechos dos textos trabalhados na Oficina com os Ouvidores, para que pudesse ser avaliada a alteração dos mesmos com base na Linguagem Simples, verificando assim sua compreensão geral e aplicação do conceito em questão.

Segue abaixo os dados coletados:

PERGUNTA 1. É servidor público?



153 repostas

PERGUNTA 2. Os dois textos possuem o mesmo objetivo. Em qual texto a descrição do serviço ficou mais fácil?

Permissão Especial de Estacionamento para Veículos de Carga e Descarga de Mudanças Residenciais

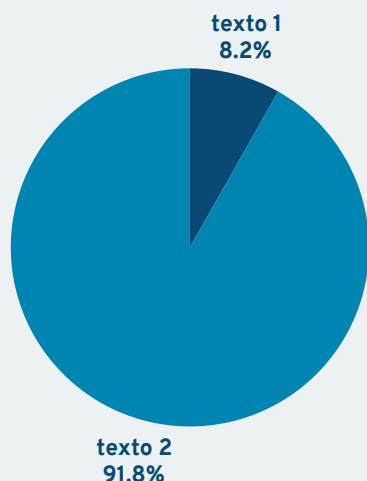
Texto 1

Descrição do Serviço

Texto 1	Texto 2
Descrição do Serviço As informações serão analisadas em função da localização do imóvel objeto da mudança. Conforme estabelecido nas Resoluções SMTR N° 1.599 de 19 de dezembro de 2006 e SMTR N° 3.332 de 08 de dezembro de 2020 as Coordenadorias Regionais de Tráfego da CET-Rio, emitirão, por solicitação expressa do transportador ou interessado, a Permissão Especial de Estacionamento para Veículos de Carga e Descarga de Mudanças Residenciais com peso bruto total (P.B.T.) superior a 2,2 toneladas.	Descrição do Serviço A CET-Rio emitirá Permissão Especial de Estacionamento para Veículos de Carga e Descarga de Mudanças Residenciais com peso bruto total (P.B.T.) superior a 2,2 toneladas. A solicitação deverá ser feita pelo transportador ou interessado. As informações serão analisadas em função da localização do imóvel objeto da mudança.

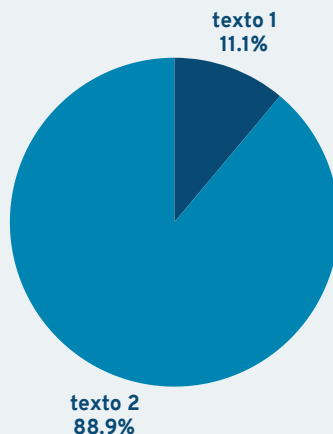
SERVIDORES

98 respostas



CIDADÃOS

9 respostas



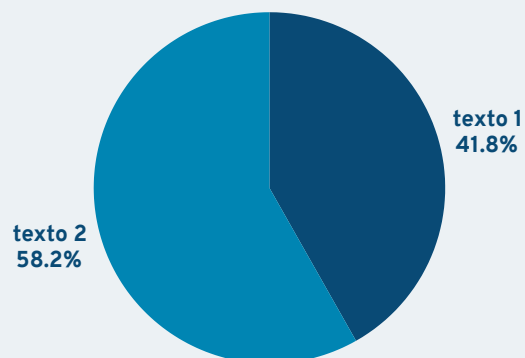
PERGUNTA 3. Em qual texto há uma explicação para fazer o agendamento correto, com um melhor entendimento?

Agendamento para castração de cães e gatos

Texto 1 Como solicitar Clique no ícone "ACESSAR SERVIÇO", faça login e siga as instruções. O proprietário do animal deve buscar a data disponível, selecionar a unidade mais próxima à residência e comparecer no dia e horário marcados. O atendimento presencial no dia do agendamento acontecerá nas unidades de vigilância sanitária a seguir: Documentação necessária • RG; • CPF; • Comprovante de residência no município do Rio; • Tela de agendamento (impressa ou no celular); • Exame de sangue do animal (Particular ou das unidades de atendimento da Prefeitura). Para fazer o exame de sangue do animal no CCZ é necessário o agendamento para coleta através do email laboratoriolaspccz@gmail.com. É permitido o agendamento de até 3 animais por CPF / mês; • Passo a passo para utilização do sistema agenda • Pedido laboratorial mandatório para castração de animais. Exame também pode ser feito no Centro de Medicina Veterinária Jorge Vaitzman (CJV).	Texto 2 Como solicitar É necessário fazer login no Portal Carioca Rio www.carioca.rio Documentação necessária • RG; • CPF; • Comprovante de residência no município do Rio; • Tela de agendamento (impressa ou no celular); • Exame de sangue do animal (Particular ou das unidades de atendimento da Prefeitura). Para fazer o exame de sangue do animal no CCZ é necessário o agendamento para coleta através do e-mail laboratoriolaspccz@gmail.com. • Passo a Passo para utilização do sistema agenda • Pedido Laboratorial mandatório para castração de animais. Exame também pode ser feito no Centro de Medicina Veterinária Jorge Vaitzman (CJV).
--	--

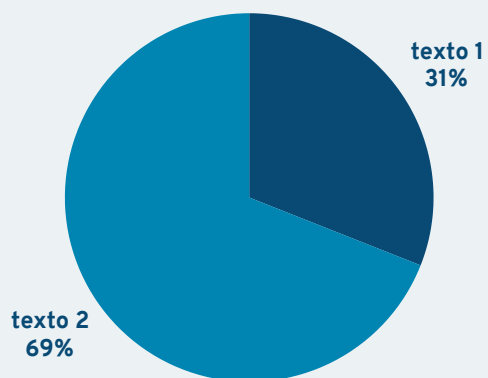
SERVIDORES

98 respostas



CIDADÃOS

29 respostas



PERGUNTA 4. Para consultar como emitir o cartão de estacionamento para o idoso online, encontramos instruções no site da Prefeitura do RIO. Em qual dos textos abaixo as informações sobre o acesso é mais simples o entendimento?

Cartão de Estacionamento para Idoso

Texto 1

O QUE É?

Solicitação do cartão de estacionamento para idoso (pessoas com idade igual ou superior a 60 anos) para utilização gratuita nas vagas demarcadas em logradouros públicos.

PRAZO ESPERADO

Em até 10 dias, se presencial.

Texto 2

O QUE É?

Solicitar o cartão de estacionamento para pessoas com 60 anos ou mais para utilizar em vagas de estacionamento reservadas. O cartão pode ser utilizado pelo idoso:

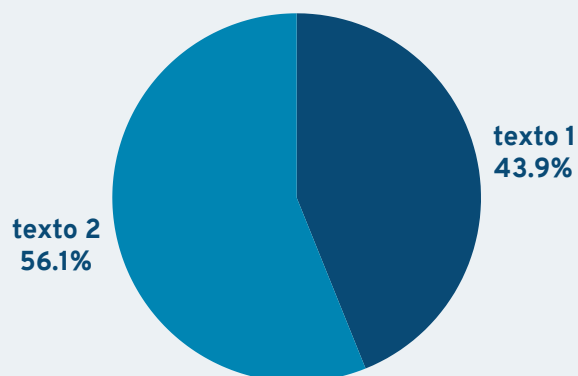
- Em estacionamentos públicos de graça.
- Em estacionamentos particulares e poderá ser cobrado.

PRAZO ESPERADO

O prazo é de 10 dias caso seu pedido seja presencial.

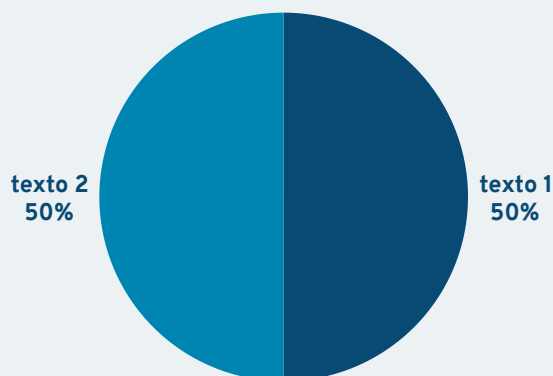
SERVIDORES

98 respostas



Cidadãos

16 respostas



CONCLUSÃO

A pesquisa forneceu dados que apontam para a necessidade da produção de textos com uma Linguagem Simples a fim de possibilitar uma comunicação mais rápida e eficaz para o cidadão.

Tanto na pesquisa com Ouvidores da Prefeitura do Rio quanto na pesquisa com o público em geral, constatamos nessa coleta de dados a presença de um público bastante diverso que apesar de formação escolar diferenciada também opta por uma linguagem mais simples na comunicação. Vale destacar que apesar dos Ouvidores já terem o contato com os textos da prefeitura também escolheram na pesquisa textos com Linguagem Simples para registro.

Apesar deste trabalho não visar a uma pesquisa qualitativa, observamos nesta pesquisa que os dados apontam para a necessidade de uma adaptação para a Linguagem Simples nos textos no site da Prefeitura do Rio a fim de que os textos possam estar acessíveis a todos os cidadãos.

Dessa forma, o levantamento desses dados contribuiu para corroborar com a pesquisa bibliográfica já realizada pelo GTT DIGA RIO que sustentam os nossos objetivos e metas para uma melhora na conexão com o cidadão.

GUIA DE LINGUAGEM SIMPLES

O projeto preliminar do Guia de Linguagem Simples, solicitado inicialmente, teve a validade de sua execução comprovada pelas referências pesquisadas e foi elaborado pelos integrantes do GTT DIGA RIO concomitantemente, com as demais entregas.

O Guia de Linguagem Simples apresenta de forma sucinta orientações para que os servidores municipais responsáveis pela elaboração de textos informativos possam utilizar as técnicas da Linguagem Simples de modo a proporcionar maior compreensão por parte do seu público alvo.



Pretende ainda apontar caminhos para quem desejar seguir construindo iniciativas para facilitar a comunicação e a interação entre os órgãos públicos e os cidadãos.

Após a sua execução, foi apresentado à SMPD e a Patrícia Almeida, da Rede de Linguagem Simples Brasil, para sua validação quanto ao conteúdo e a formatação.

A última entrega do GTT DIGA, foi o Guia de Linguagem Simples finalizado e o presente relatório que apresenta todas as entregas parciais realizadas.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS/PRÓXIMOS PASSOS

Após as pesquisas feitas e as últimas entregas realizadas, acreditamos ser relevante destacar como foi interessante e desafiador nos debruçar sobre a temática da Linguagem Simples e constatar a necessidade premente de começar o processo de implementação nos órgãos municipais dentro da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

Tornar a comunicação mais eficiente e acessível a todos é um interesse cada vez mais comum nas esferas governamentais de modo a promover “uma mudança de cultura”, a partir do uso de uma linguagem objetiva e descomplicada nos documentos públicos, e aproximar a Administração da comunidade.

Essa é uma tarefa que está longe de ser fácil visto que, certamente, exigirá a consolidação dessa área de conhecimento e o desenvolvimento de métodos, o que demandará pensar recursos humanos e financeiros. Mas os benefícios pela inclusão de setores mais amplos da sociedade na compreensão daquilo que o governo pretende comunicar será o estímulo à participação dos cidadãos, o aumento da transparência e, portanto, o aperfeiçoamento da própria gestão pública.

Concluímos, com base no estudo das iniciativas brasileiras que estão consolidadas, que formular as diretrizes para a implantação do Programa demanda um tempo maior que o prazo de duração deste GTT, e que não conseguiríamos dar conta do objetivo proposto visto as várias etapas que precisam ser realizadas, assim como não existe uma solução padrão para a implementação da Linguagem Simples no setor público.

A experiência proporcionada pelo projeto piloto com o Workshop ratificou a importância de construir junto com quem produz os textos para os diversos serviços ofertados aos cidadãos os caminhos a serem trilhados.

Os dados levantados pelo formulário de pesquisa demonstraram a validade da utilização da linguagem de forma que possa ser entendida por seu público e que aqueles que têm a responsabilidade, nas diversas instâncias do governo, de publicar dados e informações o façam com celeridade.

Assim sendo, disponibilizar dados e informações não é garantia de uma comunicação eficaz. A linguagem utilizada e a formatação dos documentos não podem ser um obstáculo para a compreensão do conteúdo.

Considerando a experiência vivida pelo GTT DIGA RIO, o trabalho não se esgota neste relatório e para dar prosseguimento na implementação de um Programa de Linguagem Simples, indicamos a continuação do estudo ora apresentado com a criação de outro Grupo Transversal de Trabalho para a realização de um plano de ação e, para tanto relacionamos alguns encaminhamentos possíveis:



Realizar diagnóstico - Entender o contexto, mapeando as fragilidades e oportunidades de mudança a partir da realidade encontrada; criar métricas de impacto: levantamento de indicadores;

Conhecer dados - para criticar, embasar e gerar conhecimento sobre o problema ou desafio público;



Metodologia para aplicação em projeto piloto. Que tipo e quais documentos públicos?

Experimentação - passa pela realização de testes, aprender com o erro e uso de métodos estruturados;



É muito importante identificar e ouvir os atores da ponta, o que e como realizam e, ainda, por que realizam dessa forma?

Foco nas pessoas - passa pela escuta ativa e empática, levantamento de necessidades e demandas dessas pessoas;



Elaborar Cartilhas, guias, cursos EAD - Parcerias técnicas.

Criar rede de multiplicadores - pontos focais em órgãos, profissionais continuamente capacitados e atualizados.



Escolher um Representante Oficial da Prefeitura do Rio para a Rede de Linguagem Simples Brasil.

Para construir o processo de mudança efetivo, é fundamental o engajamento dos servidores de forma factível e implementável, para tanto sugerimos que seja implantada uma política de cursos de capacitação, primeiramente com gestores, para que acreditem na proposta e facilitem a sua implementação e a mobilização das equipes e em seguida com os servidores que “colocam a mão na massa” para que possam ter confiança no processo a ser realizado e concretizem as ideias e práticas.

Entretanto sugerimos atenção nos seguintes pontos:



Duração do Curso – qual a carga horária necessária, que não seja tão extensa a ponto de ser cansativa e nem tão curta que não abarque o tema proposto



Para que o Curso alcance seu objetivo, é importante que as participantes se sintam estimuladas a participar de todas as atividades, vivenciando nos encontros os resultados de cada conteúdo abordado.



Modelagem do Curso – de qual maneira o conteúdo será desdobrado em eixos temáticos e qual o formato das aulas



Desdobramentos possíveis – de que forma acompanhar e incentivar os profissionais capacitados que serão os multiplicadores do conteúdo e que aprofundaram a rede de conhecimentos, com troca de experiências entre as participantes.



Público alvo – como alcançar o máximo de servidores da Prefeitura



Processo seletivo – como será o processo seletivo para a admissão nas turmas e o quantitativo de participantes

Consideramos interessante, como proposta inicial, a apresentação de uma carta de motivação, e a solicitação de que os participantes façam inicialmente o curso proporcionado pelo ENAP que é gratuito e apresenta a temática da Linguagem Simples.

Ressaltamos a necessidade de que seja considerada a formalização da iniciativa através de uma legislação que garanta a continuidade das ações.

Deste modo, concluímos nos colocando inteiramente à disposição da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPD) e da Fundação João Goulart, para seguirmos trabalhando com esse tema, em todos os desdobramentos que o mesmo puder ter na PCRJ.

Acreditamos que a realização do trabalho do GTT DIGA RIO representa o início de uma empreitada imprescindível e desafiadora para a Prefeitura do Rio de Janeiro capaz de propor uma mudança real de cultura organizacional na PCRJ.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011. **Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.** Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acessado em: 21 ago 2021.

FISCHER, Heloísa. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania. Subsídios do movimento mundial pela linguagem clara para facilitar a compreensão de textos que orientam cidadãos brasileiros em ambientes de governo eletrônico.** 2017. Monografia (Especialização em Cultura do Consumo) - Departamento de Ciências Sociais, PUC-Rio, Rio de Janeiro, 2017.

_____. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania.** Rio de Janeiro: Com Clareza, 2018. primeiro livro e-book em português dedicado à Linguagem Simples (plain language).

SÃO PAULO. Lei 17.316, de 6 de março de 2020. **Institui a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta.** Diário Oficial da Cidade, SP, 7 mar. 2020. Disponível em: https://www2.oabsp.org.br/asp/clipping_jur/ClippingJurDetalheEmail.asp?id_noticias=25248. Acessado em: 21 ago 2021.

Apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público (SP)

Cartilha de Redação Web (2010) [Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG - Cartilha de Redação Web \(governoeletronico.gov.br\)](#)

[Guia Orientações para Adoção de Linguagem Clara \(2016\)](#)

Literatura: dois artigos de Elza Maria Ferraz Barboza (2007 e 2010) e um trabalho de Martins e Filgueiras (2007) Conjunto de Informações em Linguagem Simples e Clara dos Itens que compõem o Orçamento Público Estadual - Orientações para Adoção de Linguagem Clara - Governo Aberto SP

<http://www.arquivopublico.pr.gov.br/Pgina/Manual-deComunicacao-Escrita-Oficial-do-Estado-do-Parana>.

Linguagem simples em arquivos públicos: mapeando a atuação do NARA - National Archives and Record Administration dos EUA (2020) - <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/35440/28758> (artigo).

A Linguagem Simples no legislativo: três exemplos sul-americanos - <https://soac.camara.gov.br/index.php/Jornada/X/paper/viewFile/322/151> (artigo)

Exercitando a Linguagem Simples Ep. 1, 2 E 3 - (2021 - Diretora de comunicação do TRT-SP e da ABCPública) - <https://www.youtube.com> (vídeo)

O que é Linguagem Simples em leis e por que usar? Artigo feito pela Faculdade de Direito da Universidade de Sydney fala sobre a aplicação de Linguagem Simples em textos normativos e sua importância. Disponível em inglês em: <http://www.lawfoundation.net.au/ljf/app/&id=/2FD34F71BE2A0155CA25714C001739DA> (artigo).

<http://www.inclusive.org.br/arquivos/32100> Compilação de informações - Blog da Patricia Almeida

<https://www.youtube.com/watch?v=70Cq97GH8II> Video bem simples que pode “fundamentar” e “indicar soluções”.

<http://www.ufrgs.br/textecc/acessibilidade/pesquisa:ACESSIBILIDADETEXTUALETERMINOLÓGICA>

<https://www.plainlanguage.gov/>
<http://www.plainenglish.co.uk/>
Simplificam textos governamentais
<http://www.simplish.org/>

<http://www.nilc.icmc.usp.br/simplifica/sobre.php> (Editor simplifica)

[https://www.gov.br/governodigital/pt-br/search?
SearchableText=linguagem%20simples](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/search?SearchableText=linguagem%20simples)
<https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2021/marco/linguagem-dos-canal-de-atendimento-ao-cidadao-sera-simplificada>

Lançamento da Rede Linguagem
Simples Brasil em 11 de março, às 17h
(2021)

<https://www.gov.br/fundacentro/pt-br/assuntos/noticias/noticias/2021/julho/especialistas-destacam-a-importancia-da-linguagem-simples-e-translacao-de-conhecimento-no-campo-da-ciencia>

ANEXOS

ANEXO 1 – RELATÓRIO DE BENCHMARKING / PESQUISA DE REFERÊNCIAS

ANEXO 2 – LEGISLAÇÕES

ANEXO 3 – ENTREGAS DO GTT (MATERIAL COMPLEMENTAR

RELATÓRIO DE BENCHMARKING / PESQUISA DE REFERÊNCIAS
APRESENTAÇÃO OFICINA GUIA DE LINGUAGEM SIMPLES



ANEXO DIGITAL VÍDEO COM
ENTREVISTA DOS
REPRESENTANTES DA REDE DE
LINGUAGEM SIMPLES BRASIL

ANEXO 1 — RELATÓRIO DE BENCHMARKING / PESQUISA DE REFERÊNCIAS

APRESENTAÇÃO

Linguagem Simples é a tradução literal do termo em inglês Plain Language, muito conhecida e utilizada no setor público em vários países, mas ainda pouco conhecida no Brasil.

Em meados do século 20, agências governamentais e empresas privadas já constatavam que a linguagem burocrática, repleta de palavras difíceis e frases complexas era uma dificuldade para todos, inclusive para leitores proficientes.

A expressão Plain Language ganhou força na década de 1970 quando um movimento mundial foi criado a fim de consolidar orientações para a escrita e a organização visual da informação de modo a facilitar o acesso do público à informação, para que textos e documentos fossem mais fáceis de ler e entender.

Hoje, mais de 10 países possuem iniciativas de Linguagem Simples no setor público, especialmente na comunicação pública digital. Com a transformação digital de governos, algumas nações tornaram obrigatório o uso da metodologia em textos do setor público.

Em países com baixos índices de escolaridade a Linguagem Simples tem um importante papel para incrementar a participação cidadã. Vale lembrar que a Constituição de 1988 trouxe a visão de que o governo tem que trabalhar para todos e todas. Cria a ideia de políticas públicas universais, indicando a necessidade de se repensar, construir e comunicar os serviços públicos de uma forma que alcancem todas as pessoas.

Usar a Linguagem Simples significa priorizar os leitores, descobrindo o que

querem saber, de que informação precisam, e ajudá-los a alcançar suas metas. O objetivo é que o leitor consiga compreender um documento escrito em linguagem clara logo na primeira leitura.

Entre os princípios básicos, destacam-se o foco no público a quem a informação se destina, a organização e distribuição do conteúdo no suporte utilizado, a escolha do vocabulário mais adequado, a estrutura das frases e a apresentação geral do texto.

Facilitar a compreensão, a localização e o uso das informações favorece dois aspectos fundamentais da prestação do serviço público: a cidadania e a transparência, garantindo que a sociedade acesse facilmente os dados emitidos pelos órgãos do governo e acompanhe, de modo mais atuante, a gestão pública. Economiza tempo e recursos, agiliza processos, aumenta produtividade e, principalmente, fortalece a confiança no setor público.

Cada país divulga o movimento e a prática em diferentes idiomas, como Plain Language nos Estados Unidos, Language Claro na Espanha, Linguagem Clara em Portugal e Linguagem Simples no Brasil, mas todos buscam passar a mesma

mensagem: a importância de se comunicar de uma forma simples e objetiva, facilitando a forma como a população acessa o Estado e os serviços públicos.

EXPERIÊNCIAS EM OUTROS PAÍSES

Talvez por tratar-se de uma atividade relativamente recente nos órgãos oficiais que cuidam de questões relacionadas à comunicação com o público, não são muitas as experiências voltadas à Linguagem Simples, à simplificação dos termos utilizados em documentos oficiais, relatadas em sites de governo.

Os exemplos de ações de governos estrangeiros, a seguir apresentados, são dos mais relevantes sobre a validade de políticas direcionadas ao aprimoramento da comunicação dos governos, levando em conta os cidadãos e que produziram avanços sociais consideráveis.

Reino Unido

Pode-se considerar que o mais ilustre e grande inspirador do “movimento” pela linguagem clara no Reino Unido foi George Orwell (codinome de Eric Arthur Blair, 1903 – 1950). Em 1946, no ensaio *Politics and the English Language*, no qual trata mais da linguagem do que de política, ele lançou um verdadeiro manifesto, com o objetivo de defender uma escrita mais clara e concisa.

Dezenas de anos depois, o portal do Reino Unido mantém publicadas suas diretrizes de conteúdo (*Writing for GOV.UK*), apoiado em inúmeros estudos e pesquisas sobre o comportamento dos seus diferentes grupos de audiência, como se pode ver no estudo *GOV.UK content principles: conventions and research background*, que busca avaliar o conteúdo do portal britânico, incluindo elementos que indiquem como a linguagem pode ser mais bem estruturada para a leitura na tela e como o conteúdo pode ser o mais acessível para todos, indistintamente.

Além de estar convenientemente disseminada pelo governo britânico, existem iniciativas de empresas privadas como *Word Centre* e *Plain English Campaign*, esta última com extensa

carteira de clientes privados e de organizações governamentais locais e nacionais.

Estados Unidos

As primeiras iniciativas voltadas à linguagem governamental mais simples datam de 1972, quando foi editado decreto determinando que o *Federal Register* (o Diário Oficial americano) fosse escrito em termos leigos, simples (“be written in ‘layman’s terms’”), atendendo a manifestações do Conselho Nacional de Professores de Inglês.

Após avanços e retrocessos, a partir da década de 1990, o governo americano desenvolveu ações como o *Plain Language Action and Information Network (PLAIN)*, um grupo de trabalho interagências dedicado à ideia de que os cidadãos merecem comunicações claras de governo.

Em 13 de outubro de 2010, o presidente Barack Obama assinou a *Lei da Redação Clara* - A lei obriga todos os órgãos federais a usar *Linguagem Simples* na redação de documentos para “melhorar a eficácia” e promover uma

“comunicação que o público pudesse entender e usar” - A data se tornou o Dia Internacional da Linguagem Simples.

A referida Lei teve efetivo início de implementação a partir de memorando executivo (Memorandum for the Heads of Executive Departments and Agencies), emitido pelo Gabinete de Administração e Orçamento (Office of Management and Budget), vinculado ao Gabinete Executivo do Presidente (Executive Office of the President), aos dirigentes de departamentos e agências federais.

O documento reafirma ato anterior da administração Obama (Memorandum on Transparency and Open Government, de 21/01/2009), o qual enfatiza a importância da criação de um sistema de transparência, participação pública e colaboração, sendo que a utilização de linguagem clara é indispensável para alcançar esses objetivos. São também definidos a estratégia de implementação e o papel a ser desempenhado pelos órgãos governamentais, sob a mediação do PLAIN, que oferece recursos para implantação de Linguagem Clara nos diversos órgãos federais americanos, que podem ser demandados via site na Internet.

Suécia

É considerado o país mais avançado no uso da Linguagem Simples. Desde 1976, essa tarefa vem sendo realizada por cinco especialistas em idiomas e cinco revisores legais que verificam a qualidade dos textos de todos os ministérios, nenhuma Declaração ou Ato do Governo é divulgado sem a aprovação desta comissão.

Austrália

De acordo com documentos disponibilizados pelo Gabinete de Assessoria Parlamentar da Austrália (Office of Parliamentary Counsel – OPC), desde meados da década de 1990, vêm sendo implantadas iniciativas no sentido de promover mudanças quanto à comunicação do governo australiano com o público, especialmente no que diz respeito à melhor forma de transmitir o significado da legislação do país.

Assim, empreendeu-se a efetiva implantação de novos formatos de redação e apresentação gráfica dos documentos legislativos australianos, sustentados por uma estrutura com cerca de 50 redatores e editores, conforme pode ser constatado no documento OPC's drafting services:

a guide for clients e em apresentações realizadas em conferências no Canadá e nos Estados Unidos. Manual, orientações para redação e outros materiais podem ser encontrados em seção específica no site do OPC.

Recentemente, em 2010, por iniciativa do próprio OPC, foi realizada pesquisa sobre a percepção das inovações introduzidas, junto aos usuários da legislação do país, como juízes, magistrados e servidores da justiça, advogados, oficiais do Parlamento e do Ministério Público e servidores do Executivo.

Na América Latina, o Legislativo tem papel fundamental na disseminação do uso da Linguagem Simples.

Chile

Em 2004, o Congresso aprovou a Ley Facil, determinando que o site da Biblioteca Nacional do Chile ofereça versões das leis redigidas em Linguagem Simples. Quatro anos depois as buscas por estas leis representavam mais de 10% do total de visitas ao site da

Biblioteca, ficando em quarto lugar como item mais procurado. Em 2008, a biblioteca passou a oferecer versões destas leis em podcasts. A Rede de Lenguaje Claro formou-se em março de 2017 incluindo a Câmara de Deputados.

Argentina

Em 2018, o Senado aprovou a criação da Rede Nacional da Linguagem Simples, responsável pela realização de uma jornada sobre Linguagem Clara em parceria com o Ministério da Justiça para revisão de leis em Linguagem Simples - 276 leis já foram reescritas desde então. A rede nacional já gerou duas redes regionais em Buenos Aires e Mendoza

Colômbia

Foram criados os “laboratórios de simplicidade”: espaços de cocriação entre cidadãos e servidores públicos para reescrever textos em Linguagem Simples. Estima-se que essa iniciativa gerou uma economia de 5 bilhões de dólares ao ano para os cidadãos e 5,7 bilhões para o Estado.

O Departamento Nacional de Planejamento (DNP) é responsável pelo Programa Lenguaje Claro ligado ao Programa Nacional de Atenção ao Cidadão e existe desde 2013, trabalhando em várias frentes: cursos de ensino a distância; simplificação de documentos públicos; criação da rede de Linguagem Simples, e por fim, o projeto de lei “Lei Fácil e Linguagem Clara Inclusiva”. No último ciclo de planejamento do governo e com apoio da unidade de inovação do Departamento, o tema de Linguagem Simples foi inserido no Plano Nacional de Desenvolvimento (PND), documento que guia as políticas de desenvolvimento do país.

México

Em 2005 instituiu a Rede de Linguagem Simples, formada por acadêmicos e profissionais de diferentes áreas. No ano seguinte a rede reuniu 94 instituições para selecionar documentos relevantes em sua operação e reescrevê-los de acordo com os conceitos de Linguagem Simples - O resultado desse trabalho foi publicado no Manual da Linguagem Simples, em 2007, tido como referência neste campo.

INICIATIVAS BRASILEIRAS

O governo tem por dever transmitir aos cidadãos informações claras e objetivas, a fim de garantir que todos possam usufruir de seus direitos e tornar possível o cumprimento de seus deveres. Tornar a comunicação mais eficiente, simplificando-a, é um interesse cada vez mais comum e no Brasil ainda mais urgente.

Nesse contexto, o Brasil tem dois grandes desafios: o analfabetismo e a desigualdade. Cerca de 30% da população brasileira economicamente ativa não consegue compreender textos simples e acaba perdendo oportunidades, seja de conseguir um emprego, de acessar um benefício social ou de acessar qualquer outro serviço público.

Ainda segundo o estudo mencionado, somente 37% da população brasileira possui níveis de alfabetismo intermediário ou proficiente. Essas pessoas têm mais facilidade para reconhecer o sentido de figuras de linguagem e sinais de pontuação, além de elaborar e compreender textos mais complexos. Esse problema educacional tem um enorme impacto na sociedade

como um todo. Se a pessoa não compreende um texto, não consegue usar aquela informação.

Esse cenário de baixos índices de letramento se torna mais complicado quando pensamos no tipo de linguagem que o governo usa. O Estado Brasileiro foi formado, principalmente, por acadêmicos, advogados e pessoas relacionadas ao contexto jurídico. Essas pessoas tiveram um papel muito importante na construção das instituições e órgãos públicos com quem nos relacionamos até hoje. Assim, o funcionamento do Estado, leis e regras, foram pensados a partir do Direito, e claro, de sua linguagem. Essa é uma das razões pelas quais os termos e palavras do jargão jurídico se tornaram o padrão da administração pública, apesar de serem difíceis para a maioria das pessoas entenderem. Mas é importante lembrar que a Constituição de 1988 trouxe a visão de que o governo tem que trabalhar para todos e todas.

A Constituição criou a ideia de políticas públicas universais, indicando a necessidade de se repensar, construir e comunicar os serviços públicos de uma forma que alcancem todas as pessoas. E quando o Estado usa uma linguagem complexa, cheia de siglas e palavras que a maioria da população não conhece, acaba

contribuindo para afastar a população do governo e dificultar o acesso a serviços e direitos.

Assim, para assegurar uma comunicação mais democrática, passível de ser apropriada por segmentos expressivos da população, e não somente pelos mais cultos, é imprescindível utilizar uma linguagem ao alcance da compreensão das pessoas simples. É mais que recomendável e oportuno que aqueles que têm a responsabilidade, nas diversas instâncias do governo, de publicar dados e informações o façam de forma que a linguagem possa ser entendida pela população e em suportes que lhes sejam acessíveis.

No Brasil, apesar de ainda ser uma novidade, a Linguagem Simples tem sido tema de estudos acadêmicos e debates em espaços públicos e privados; e o mais importante é que essas discussões vêm sendo acompanhadas de medidas práticas.

O principal marco nacional é a Lei de Acesso à Informação, que trata dos procedimentos que, obrigatoriamente, devem ser adotados por órgãos municipais, estaduais e federais para garantir o acesso à informação pelos cidadãos. Destacam-se o artigo 5º, que

afirma que “É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão”, e o artigo 8º, parágrafo 3º, inciso I, que diz:

Os sítios [...] deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos: I – conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.”

Vale ressaltar que a Lei de Acesso à Informação - Lei 12.527/2011 determina que os órgãos públicos considerem a publicidade como regra e o sigilo como exceção; a divulgação das informações de jeito simples e compreensível é um dever, inclusive em ambiente virtual, a fim de garantir, então, a transparência e o controle social na administração pública.

No setor público brasileiro, ainda são raras as referências explícitas sobre a aplicação da Linguagem Simples em sítios governamentais brasileiros.

O Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT, órgão que

tem como missão “promover a competência, o desenvolvimento de recursos e a infraestrutura de informação em ciência e tecnologia para a produção, socialização e integração do conhecimento científico e tecnológico”, apresenta, em sua página na Internet, um único tópico relacionado à questão em pauta.

Trata-se de uma proposta para sua implantação, como se pode ver em “Proposta de implantação de uma linguagem clara nos conteúdos de Websites do Governo Federal” (BARBOZA, 2010).

Além do IBICT, o Portal Gov.br, voltado ao desenvolvimento de programas federais de governo eletrônico, tem entre suas diretrizes a determinação que “Os sítios e serviços on-line do Governo Federal devem utilizar linguagem clara e adequada ao seu público-alvo e ao ambiente da internet”, além de “priorizar a prestação de serviços para as classes C, D, E”. O tema não vem merecendo maior destaque, de maneira explícita, nos sítios dos governos estaduais, a não ser por citações à Lei de Acesso à Informação, nos respectivos e obrigatórios portais estaduais da transparência.

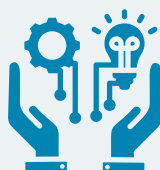
Em 2021, foi lançada a Rede de Linguagem Simples Brasil, fundada com a colaboração da jornalista e especialista em Linguagem Simples Heloisa Fischer*, e por servidoras(es) das organizações a seguir:



Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia do Governo Federal;



Íris | Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará;



(011)lab | Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo.

***Heloisa Fischer** - especialista em Linguagem Simples no Brasil. Jornalista pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e mestranda em Design pela PUC-Rio. Escreveu “Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania”, primeiro livro sobre o tema editado em português (Com Clareza, 2018). Co-fundou o grupo de estudos Laboratório Interdisciplinar de Linguagem Clara (LincLab), junto com a Prof. Dra. Erica dos Santos Rodrigues, da PUC-Rio. Integra a Plain Language Association International (PLAIN), rede global de profissionais e apoiadores do tema.

Com o intuito de conectar as iniciativas brasileiras e disseminar a experiência e a técnica de comunicação, promovendo debate, fomento, conexão e construção de soluções, consiste em um espaço público de debate em torno da Linguagem Simples. Ele foi cocriado a partir de experiências de servidores em governos e suas interações com a sociedade civil.

A Rede é um espaço aberto para que todas as pessoas e instituições interessadas participem e contribuam.

São Paulo

No âmbito estadual paulista, em 2016, o projeto SPUK de Governo Aberto publicou o Guia Orientações para Uso de Linguagem Clara, porém a primeira política pública para tratar exclusivamente do tema de Linguagem Simples surgiu em 2019 com a criação do Programa Municipal de Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo, com base no Decreto 59.067 de 2019 e da Lei 17.316 de 2020. O objetivo é promover “uma mudança de cultura”, a partir do uso de uma linguagem objetiva e descomplicada nos documentos públicos, e aproximar a Administração da comunidade.

Inspirado na experiência da Colômbia, o (011).lab - Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo junto à SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, começou a explorar esse tema da Linguagem Simples no início de 2019. A equipe realizou uma pesquisa de casos e ações de outros países e fez pequenos projetos para explorar e testar métodos de simplificação de documentos, incluindo cursos EAD, apostilas e guias.

Destacam-se 03 principais frentes:
CAPACITAÇÃO (cursos EAD),

DISSEMINAÇÃO (Rede Simples Brasil) e
SIMPLIFICAÇÃO (representantes de secretarias e grupos de análise para reescrita de documentos)

Lei da linguagem simples (política Municipal Linguagem Simples SP - Lei Nº 17.316 de 06 de Março de 2020).

(011).lab-Laboratório de inovação em governo (prefeitura.sp.gov.br)

<https://011lab.prefeitura.sp.gov.br/linguagem-simples/inicio>

Orientações para linguagem clara (2016 / Governo de São Paulo) - Guia integrante do projeto de cooperação entre o Governo do Estado de São Paulo e o Reino Unido. Roteiro para elaboração de Linguagem Clara, a ser acoplada à maneira como o governo divulga suas informações na Internet, em especial no que diz respeito ao significado de expressões técnicas utilizadas rotineiramente por especialistas das diversas áreas.

http://www.governoaberto.sp.gov.br/wp-content/uploads/2017/12/orientacoes_para_adocao_linguagem_clara_ptBR.pdf

Espírito Santo

No âmbito estadual paulista, em 2016, o projeto SPUK de Governo Aberto publicou o Guia Orientações para Uso de Linguagem Clara, porém a primeira política pública para tratar exclusivamente do tema de Linguagem Simples surgiu em 2019 com a criação do Programa Municipal de Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo, com base no Decreto 59.067 de 2019 e da Lei 17.316 de 2020. O objetivo é promover “uma mudança de cultura”, a partir do uso de uma linguagem objetiva e descomplicada nos documentos públicos, e aproximar a Administração da comunidade.

Em 2015, Modernização e Ampliação do Portal da Transparência, dispõe que a informação seja disponibilizada de maneira simples, pedagógica e numa linguagem amigável.

<https://secont.es.gov.br/Not%C3%ADcia/novo-portal-datransparencia-e-destaque-em-congresso-de-gestao-publica>)

Manual de redação em Linguagem Simples - Conecta Cidadão, Guia de Serviços Públicos (Governo do Espírito Santo)

<https://escritoriodeprocessos.es.gov.br/Media/escritoriodeprocessos/documentos/Manual%20de%20Linguagem%20Simples.pdf>

Mato Grosso do Sul

Cartilha Orientativa sobre o Uso de Linguagem Simples no Contexto do Instituto Federal de Mato Grosso (2021)http://ifmt.edu.br/media/filer_public/38/12/38122512-8c1d-43c4-9044-7c99c23d79ff/cartilha_orientativa_eu_uso_versao_final.pdf

Rio Grande do Sul

Destaca-se a Cartilha de Acesso à Informação para Câmaras e Prefeituras. A Cartilha, edição 2018, apresenta de maneira iterativa e bem ilustrativa informações públicas de grande importância.

Paraná

Destaca-se o Manual de Comunicação Escrita Oficial do Estado do Paraná.

Ceará

No Nordeste, de modo pioneiro, o Governo do Ceará, através do Íris – Laboratório de Inovação e Dados, desde 2020 vem realizando continuamente um trabalho de capacitação de seus servidores para o uso da Linguagem Simples: são palestras, oficinas e cursos acerca das técnicas de linguagem clara, para ampliar a transparência e o acesso do público à informação qualificada por meio de uma comunicação fácil e segura, incluindo um Guia de Padronização dos Serviços Públicos.

Como Fazemos



Facilitamos
Simplificamos
informações públicas
em produtos digitais
do governo (sites,
chatbots, aplicativos).



Formamos
Formamos servidores e
semeando diretrizes
para uma cultura
inovadora de linguagem
no setor público.



Engajamentos
Atuamos em **rede**
(nacional e local) para
promover a **adesão do**
setor público estadual
ao movimento da
Linguagem Simples.

Minas Gerais

Aderiu em seu Governo à Linguagem Simples como metodologia integrante de suas publicações e comunicações.

Rede sim <http://redesim.mg.gov.br/>

Programa de Desenvolvimento <https://www.youtube.com/watch?v=d9VM-76l2Jc&t=1s>

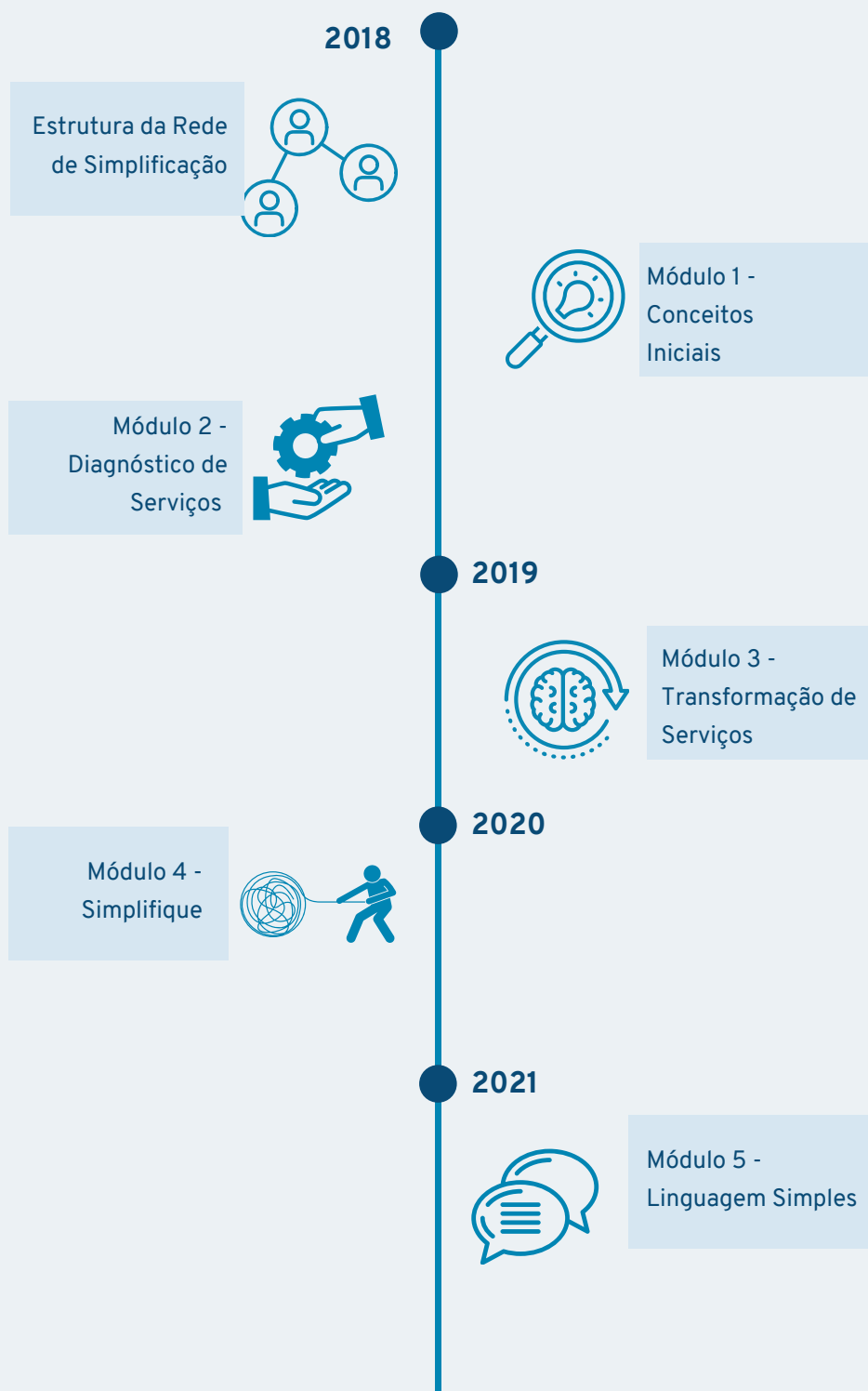
Linguagem Simples - Aula inaugural do Módulo 5 do Programa de Desenvolvimento

9 de jun. de 2021 - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - Seplag/MG - preparou o Módulo 5 do Programa de Desenvolvimento da Rede de Simplificação com o tema da Linguagem Simples

Legislações da Política de Simplificação



O Programa de Desenvolvimento da Rede de Simplificação



ENTREVISTAS

Foram realizadas 03 entrevistas mais aprofundadas para levantamento de diagnóstico em diversas esferas de governo nacionais e com as principais regiões pioneiras e motivadoras da Linguagem Simples no Brasil: **BRASÍLIA, SÃO PAULO E MINAS GERAIS.**

01. Fábio Bruni - Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos

Secretaria de Governo Digital Ministério da Economia

Fábio tem histórico profissional em Políticas Sociais, começou a atuar com Linguagem Simples nos últimos 3 anos depois de ser sensibilizado por palestra em 2019 e perceber, dentro de pesquisas do Departamento de Experiência do Usuário, falas recorrentes de cidadãos que não entendiam ou não se sentiam seguros no uso de aplicativos e precisavam ir aos postos físicos.

Fábio é um dos responsáveis pela Rede de Linguagem Simples Brasil. Destacamos como pontos principais:

- É fundamental o apoio do Gestor - O Diretor de Serviços Públicos à época, comprou a ideia, o que facilitou o processo. (O Projeto perdeu muito com a saída do Diretor que tinha a Linguagem Simples como prioridade).
- Iniciou-se o mapeamento dos 4.000 serviços oferecidos. Dentre eles buscou-se começar o projeto com os redatores dos serviços (dentre 800) mais acessados e com as piores avaliações pelo link “essa informação foi útil?”.
- Informalmente, pela dificuldade em convencer os servidores, o projeto correu com quem demonstrou interesse.
- A Secretaria de Governo Digital desenvolveu orientações de Linguagem Simples divulgando-as em seus sites. Hoje as orientações não estão disponíveis para a população em geral.

- Com suas atividades conseguiram, por revisão textual, diminuir o tempo de leitura da informação em seus sites e parcerias com outros órgãos para promover oficinas de Linguagem Simples.
- Hoje estão focados em sensibilizar os profissionais de experiência do usuário e ainda encontram dificuldade em envolver as pessoas e encontrar multiplicadores para que a Linguagem Simples não se perca entre as diferentes gestões.

Como dica, Fábio nos deixa a ideia para “vender” o DIGA RIO mensurando para encontrar uma métrica que demonstre a economia de recursos com o uso de Linguagem Simples.

02. Mariana Alves - (011).lab

Secretaria de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo.

Mariana é uma jovem graduanda em Letras pela USP, trabalha no Laboratório de Inovação de São Paulo desde 2019 e é uma das responsáveis pelo Programa Municipal de Linguagem Simples e pela Rede de Linguagem Simples Brasil.

Programa Implementado em 2019, mais ou menos um ano e meio de funcionamento, e que ganhou legitimidade com o lançamento do Decreto Municipal.

Impulsionado pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, as iniciativas sobre o tema Linguagem Simples foram tocadas pelo Laboratório (011).lab como foco em “criar soluções inovadoras para problemas de interesse público, impactando na gestão e melhorando os serviços aos cidadãos”.

O Município trabalha em três vertentes: Capacitação - Disseminação - Simplificação.

Programa hoje consolidado, onde o diferencial foi a experimentação, mas que passou por muita resistência dos Servidores durante todo o processo, sendo necessária mudança de cultura interna.

Após o lançamento das 10 dicas de Linguagem Simples houve reformulação em seu texto e na ordem das dicas

Todo o processo contou com 2 a 3 profissionais dedicados principalmente à capacitação e à simplificação de textos, o que ocorre até hoje.

Suas referências foram a experiência da Colômbia e da Heloísa Fischer como consultora.

O principal desafio citado foi: Como ter maior alcance na Prefeitura?

03. Amanda Dias - Diretora Central de Simplificação e Modernização Institucional Subsecretaria de Gestão Estratégica - Secretaria de Estado e Gestão de Minas Gerais.

Amanda é especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental.

A Linguagem Simples faz parte da Política Estadual de Simplificação - instituída em 2018 por decreto estadual - que visa regulamentar o Código de defesa do usuário de serviço público, Lei federal 13.460 de 2017.

Como ponto positivo foi destacada a rede criada no Estado - atualizada anualmente - onde são identificados pontos focais nos órgãos (em torno de 300). Estes são agentes de simplificação dentro do órgão que promovem articulação e multiplicação, além de editores de conteúdo que alimentam e atualizam a carta de serviço. Programa de desenvolvimento destes agentes é dividido em módulos e o atual é o de Linguagem Simples - módulo 5.

Foram definidos 3 princípios e 7 diretrizes que estão para ser publicadas. No momento estão sendo executadas as oficinas de Linguagem Simples com os Servidores, inclusive para comunicação interna.

A métrica utilizada para o programa, não para Linguagem Simples, foi a comparação de índices de transformação digital antes e após a implantação do programa de simplificação no Estado.

A equipe envolvida no processo é a do Lab MG e outras equipes da Subsecretaria entre 15 e 20 pessoas.

Como dica, Amanda indica se preparar para resistência e sensibilização dos atores internos.

ANEXO 2 — LEGISLAÇÕES

O setor público brasileiro possui algumas iniciativas de Linguagem Simples, como a lei de direitos do usuário de serviços públicos (Lei 13.460, de 26 de junho de 2017), mas a primeira política pública para tratar exclusivamente do tema surge em 2019 com a criação do Programa Municipal de Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo, com base no Decreto 59.067 de 11 de novembro de 2019 e da Lei 17.316 de 06 de Março de 2020 - Instituem a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta de São Paulo. Objetivos: “possibilitar que as pessoas e as empresas consigam com facilidade localizar, entender e utilizar as informações da Prefeitura” e “promover a transparência e o acesso à informação pública de forma clara”.

Legislações Código de defesa do usuário do serviço público da Prefeitura de São Paulo Disponível em:
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/arquivos/Codigo_de_Defesa_do_Usuário_do_Serviço_Público_PMSP.pdf

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

Lei nº 13.460/17 – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público / Lei Nacional

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes: XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos

Lei Municipal de Linguagem Simples - Cidade de São Paulo (Nº 17.316, de 6 de Março de 2020) Disponível em:
<https://leismunicipais.com.br/a/sp/s/sao-paulo/lei-ordinaria/2020/1732/17316/lei-ordinaria-n-17316-2020-institui-a-politica-municipal-de-linguagem-simples-nos-orgaos-da-administracao-direta-e-indireta>

[Decreto Municipal de Linguagem Simples - Cidade de São Paulo Noº 59.067, de 11 de novembro de 2019](https://leismunicipais.com.br/a/sp/s/sao-paulo/decreto/2019/5907/59067/decreto-n-59067-2019-institui-o-programa-municipal-de-linguagem-simples-no-ambito-da-administracao-publica-municipal)
<https://leismunicipais.com.br/a/sp/s/sao-paulo/decreto/2019/5907/59067/decreto-n-59067-2019-institui-o-programa-municipal-de-linguagem-simples-no-ambito-da-administracao-publica-municipal>

Lei Estadual sobre a utilização da linguagem inclusiva de gênero - Rio Grande do Sul (Lei Estadual No 14.484, de 30 de janeiro de 2014)
<http://www.al.rs.gov.br/filerepository/repLegis/arquivos/LEI%2014.484.pdf>

Decreto que estabelece a utilização de linguagem inclusiva de gênero nos atos normativos do Poder Executivo Estadual - Rio Grande do Sul (Decreto No 49.994, de 27 dezembro de 2012)
Disponível em:
<http://www.al.rs.gov.br/filerepository/repLegis/arquivos/DEC%2049.994.pdf>

Lei dos Estados Unidos - Plain Writing Act dos Estados Unidos (2010)
Disponível em:
<https://www.govinfo.gov/content/pkg/PLAW-111publ274/pdf/PLAW-111publ274.pdf>

PROJETO DE LEI Nº 6256 , DE 2019 (Da Sra. ERIKA KOKAY e do Sr. PEDRO AUGUSTO BEZERRA) Institui a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta:
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2019-2022/2021/Lei/L14129.htm#art54

LEI Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021 Art. 3º São princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública: VII - o uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão

ANEXO 3 — ENTREGAS DO GTT (MATERIAL COMPLEMENTAR)

RELATÓRIO DE BENCHMARKING / PESQUISA DE
REFERÊNCIAS APRESENTAÇÃO OFICINA LINGUAGEM
SIMPLES GUIA DE LINGUAGEM SIMPLES

RELATÓRIO DE BENCHMARKING - PESQUISA DE REFERÊNCIAS

GTT LINGUAGEM SIMPLES DIGA RIO

EQUIPE:



Alexandre
Cherman
FJG



Ana Lúcia
Peixoto
SMPD



Diego Ferreira
dos Santos
COMLURB



Patrícia
Hartmann Bruno
RIO-URBE



Selma Martins
Farias
SME

1

LINGUAGEM SIMPLES

APRESENTAÇÃO



“As palavras são a ferramenta mais importante para construir uma boa comunicação com o cidadão”

Departamento Nacional de Planeación,
Colômbia

A administração pública necessita estar em comunicação permanente com os cidadãos já que está presente no cotidiano das pessoas, seja para avisar sobre direitos e deveres, mudanças nas leis, seja para prestar contas de seus atos ou divulgar campanhas.

Neste contexto, os serviços públicos enfrentam um grande desafio: transmitir conteúdos tão complexos em formatos e linguagens concisas e compreensíveis para os cidadãos.

Muitos países viram na Linguagem Simples, um meio de melhorar suas interfaces, reforçando um conceito que se traduz em movimento social, pelo direito de todos em entender informações cotidianas e técnicas de redação, pelo conjunto de orientações para tornar os textos diretos e amplos.



Nesta etapa, reunimos referências de aplicação da Linguagem Simples nos serviços públicos visando maior compreensão e eficiência de informação tanto para cidadãos quanto servidores, levantando importantes pesquisas, registros internacionais e experiências realizadas no Brasil.

2

LINGUAGEM SIMPLES CONCEITO



“Linguagem Simples é um conceito multifacetado que envolve o redator, o leitor e o documento em camadas e convergências. Nesse contexto, são estudados aspectos técnicos léxicos, gramaticais, da estrutura do documento e de design da informação, distribuídos em princípios e regras para melhorar a compreensão (textual e visual) dos documentos”

Departamento Nacional de Planeación, Colômbia



Em tempos de pandemia, qual das duas informações teria uma linguagem mais objetiva para o público em geral?

O DISTANCIAMENTO FÍSICO NA PREVENÇÃO DO NOVO CORONAVÍRUS

Você sabe o que é e qual a utilidade do **distanciamento físico**? No contexto de disseminação rápida de uma doença transmissível, como a covid-19, a adoção de medidas de prevenção torna-se muito importante. O distanciamento físico, que é diferente do social, é uma dessas e vem se mostrando muito eficiente!

Quer saber mais sobre como funciona o distanciamento físico e como você pode colocá-lo em prática? Então acompanhe o nosso post!

COMO FUNCIONA O DISTANCIAMENTO FÍSICO?

O termo **distanciamento social** significa manter uma distância segura entre você e outras pessoas que **não** pertencem à sua casa. Uma de suas formas é conhecida como “distanciamento físico” e, hoje, a **recomendação** é manter-se a uma distância de **2 metros** (cerca de 2 braços) de outras pessoas. Essa recomendação deve ser observada tanto em espaços internos, como restaurantes, quanto externos, como parques e praças públicas.

Disponível em:

<https://coronavirus.saude.mg.gov.br/blog/117-distanciamento-social>



PARA NÃO PEGAR



2 METROS



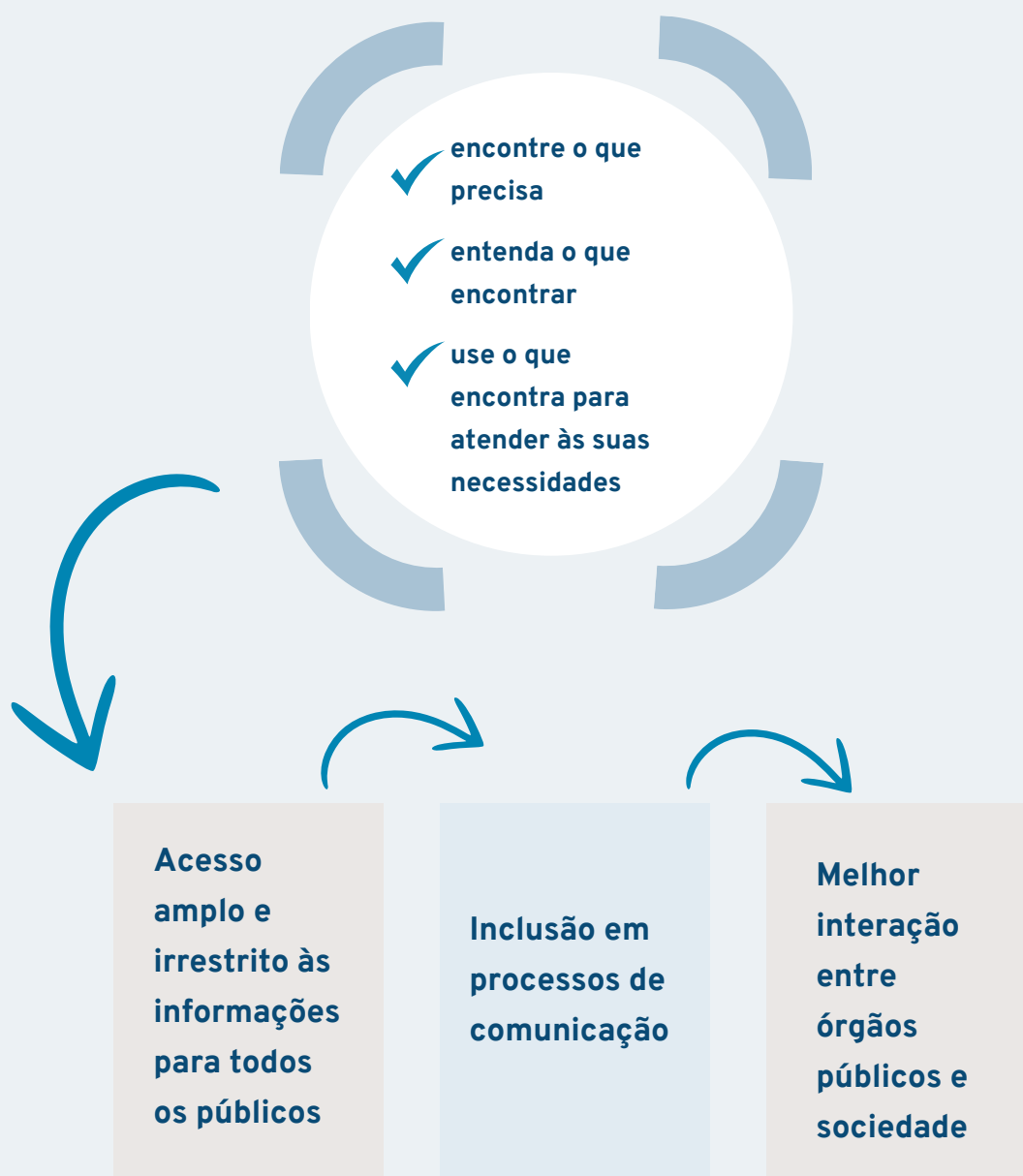
PRECISAMOS FAZER O DISTANCIAMENTO SOCIAL.

O QUE É ISSO? FICAR LONGE DE OUTRAS PESSOAS.

Disponível em:

<http://www.movimentodown.org.br/2020/07/linguagem-simples-aprenda-a-comunicar-de-um-jeito-que-todos-entendam/>

O objetivo principal da Linguagem Simples é facilitar a compreensão, a localização e o uso das informações, favorecendo a cidadania e a transparência. Busca economizar tempo e recursos, agilizando processos, aumentando a produtividade e fortalecendo a confiança no setor público.



3

LINGUAGEM SIMPLES TRAJETÓRIA



“Uma comunicação está em linguagem simples quando o texto, a estrutura e o design são tão claros que o público-alvo consegue encontrar facilmente o que procura, compreender o que encontrou e usar essa informação.”

(PLAIN - Plain Language Association International)

Em meados do século 20, agências governamentais e empresas privadas já constatavam que a linguagem burocrática, repleta de palavras difíceis e frases complexas, era de grande dificuldade.

A expressão Plain Language ganha força em 1970, quando um movimento mundial é criado a fim de consolidar orientações para a escrita e a organização visual da informação, de modo a facilitar o acesso e entendimento do público a textos e documentos.

Desde então, cada país divulga a prática em diferentes idiomas, como Language Claro na Espanha, Linguagem Clara em Portugal e Linguagem Simples no Brasil, mas todos buscam passar a mesma mensagem: a importância de se comunicar de uma forma simples e objetiva, facilitando a forma como a população acessa o Estado e principalmente os serviços públicos.

Em países com baixos índices de escolaridade a Linguagem Simples tem um importante papel também como movimento social, incrementando a cidadania e transparência.



IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimentos, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2012-2019.



“É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão”.

(Constituição de 1988, artigo 5º)

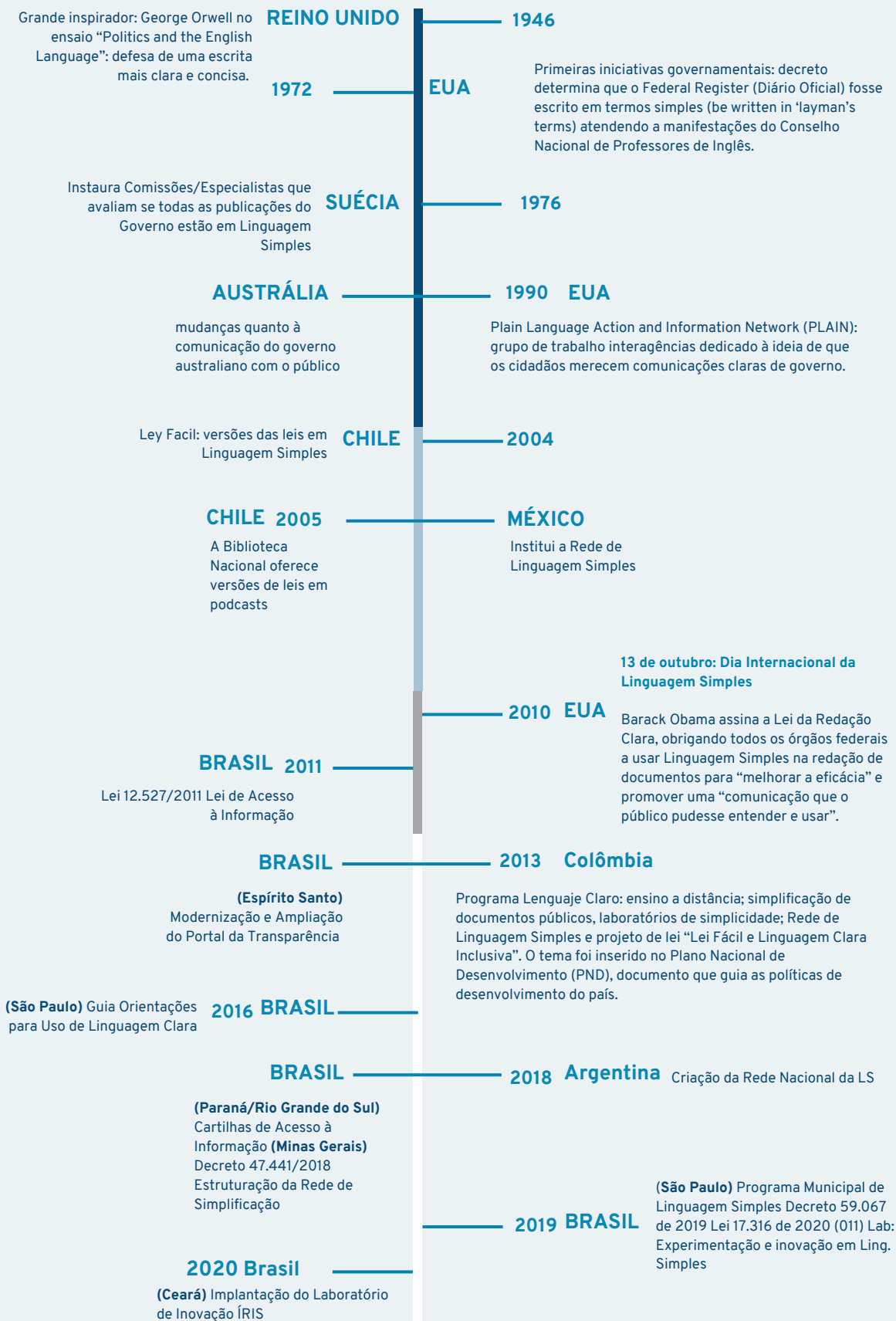
Nosso país tem dois grandes desafios: o analfabetismo e a desigualdade. Segundo estudos, 3 em cada 10 brasileiros, cerca de 30% da população brasileira economicamente ativa, não consegue compreender textos simples e acaba perdendo oportunidades, seja de conseguir um emprego, de acessar um benefício social ou de acessar qualquer outro serviço público. Se a pessoa não compreende um texto, não consegue usar aquela informação.



No Brasil, apesar de ainda ser uma novidade, a Linguagem Simples tem sido tema de estudos acadêmicos e debates em espaços públicos e privados; e o mais importante é que essas discussões vêm sendo acompanhadas de medidas práticas.

O principal marco nacional é a Lei de Acesso à Informação de 2011, que trata dos procedimentos que, obrigatoriamente, devem ser adotados por órgãos municipais, estaduais e federais para garantir o acesso à informação pelos cidadãos. Mas vale lembrar também, que a Constituição de 1988 traz a visão de que o governo tem que trabalhar para todos e todas, criando a ideia de políticas públicas universais e indicando a necessidade de se repensar, construir e comunicar os serviços públicos de uma forma que alcancem todas as pessoas.

As ações levantadas são das mais relevantes em políticas públicas direcionadas ao aprimoramento da comunicação. Hoje, mais de 10 países possuem iniciativas de Linguagem Simples no setor público. Com a transformação digital de governos, algumas nações tornaram obrigatório o uso da metodologia em suas publicações.





Independente
Apartidária
Desvinculada de
corrente política

2021 - Brasil

A Rede Linguagem Simples Brasil tem como intuito conectar as iniciativas brasileiras e disseminar experiência e a técnica de comunicação, promovendo debate, fomento, conexão e construção de soluções em torno do tema.

BRASIL

Março de 2021

Lançamento da Rede de Linguagem
Simples Brasil



4

LINGUAGEM SIMPLES ESTUDO DE CASO



Mariana Alves - (011).lab Secretaria de Inovação e Tecnologia do Prefeitura de São Paulo.

Mariana é uma jovem graduanda em Letras pela USP, trabalha no Laboratório de Inovação de São Paulo desde 2019 e é uma das responsáveis pelo Programa Municipal de Linguagem Simples e pela **Rede de Linguagem Simples Brasil**.

Programa Implementado em 2019, mais ou menos um ano e meio de funcionamento, e que ganhou legitimidade com o lançamento do **Decreto Municipal**.

Impulsionado pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, as iniciativas sobre o tema Linguagem Simples foram tocadas pelo Laboratório **(011).lab** como foco em “criar soluções inovadoras para problemas de interesse público, impactando na gestão e melhorando os serviços aos cidadãos”.

O Município trabalha em três vertentes: **Capacitação - Disseminação - Simplificação**.

Programa hoje consolidado, onde o diferencial foi a **experimentação** mas que passou por muita **resistência dos Servidores** durante todo o processo, sendo necessária mudança de cultura interna.

Após o lançamento das **10 dicas de Linguagem Simples** houve reformulação em seu texto e na ordem das dicas.

Todo o processo contou com **2 a 3 profissionais** dedicados principalmente à **capacitação** e à **simplificação de textos**, o que ocorre até hoje.

Suas **referências** foram a experiência da **Colômbia** e da **Heloísa Fischer** como consultora.

Principal desafio citado foi: **Como ter maior alcance na Prefeitura?**



Fábio Bruni - Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos Secretaria de Governo Digital Ministério da Economia.

Fábio tem histórico profissional em Políticas Sociais, começou a atuar com Linguagem Simples nos últimos 3 anos depois de ser sensibilizado por palestra em 2019 e perceber, dentro de pesquisas do Departamento de Experiência do Usuário, falas recorrentes de cidadãos que **não entendiam ou não se sentiam seguros no uso de aplicativos** e precisavam ir aos postos físicos.

Fábio é um dos responsáveis pela **Rede de Linguagem Simples Brasil**.

O Diretor de Serviços Públicos à época, **comprou a ideia** o que facilitou o processo.

Iniciou-se o mapeamento dos 4.000 serviços oferecidos. Dentre eles buscou-se começar o projeto com os redatores (de um total de cerca de 800) dos serviços mais acessados e com as piores avaliações pelo link **“essa informação foi útil?”**.

Informalmente, pela dificuldade em convencer os servidores, o projeto

correu **com quem demonstrou interesse**.

A Secretaria de Governo Digital desenvolveu **orientações de Linguagem Simples** divulgando-as em seus sites. Hoje as orientações não estão disponíveis para a população em geral.

Com suas atividades conseguiram, por revisão textual, **diminuir o tempo de leitura da informação** em seus sites e **parcerias com outros órgãos** para promover oficinas de Linguagem Simples.

O Projeto perdeu muito com a **saída do Diretor** que tinha a Linguagem Simples como prioridade.

Hoje estão focados em **sensibilizar os profissionais de experiência do usuário** e ainda encontram **dificuldade em envolver as pessoas e encontrar multiplicadores** para que a Linguagem Simples não se perca entre as diferentes gestões.

Como dica, Fábio nos deixa a ideia para “vender” o DIGA Rio mensurando para **encontrar uma métrica que demonstre a economia de recursos** com o uso de Linguagem Simples.



Amanda Dias - Diretora Central de Simplificação e Modernização Institucional Subsecretaria de Gestão Estratégica - Secretaria de Estado e Gestão de Minas Gerais.

Amanda é especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental.

Linguagem Simples faz parte da **Política Estadual de Simplificação** - instituída em 2018 por decreto estadual - que visa regulamentar o **Código de defesa do usuário de serviço público**, Lei federal 13.460 de 2017.

Como ponto positivo foi destacada a **rede criada no Estado** - atualizada anualmente - onde são identificados **pontos focais nos órgãos (em torno de 300)**. Estes são agentes de simplificação dentro do órgão que promovem articulação e multiplicação, além de editores de conteúdo que alimentam e atualizam a carta de serviço. Programa de desenvolvimento destes agentes é dividido em módulos e o atual é o de Linguagem Simples - módulo 5.

Foram definidos **3 princípios e 7 diretrizes** que estão para ser publicadas. No momento estão sendo executadas as oficinas de Linguagem Simples com os Servidores, inclusive para comunicação interna.

A métrica utilizada para o programa, não para Linguagem Simples, foi a comparação de **índices de transformação digital** antes e após a implantação do programa de simplificação no Estado.

A equipe envolvida no processo é a do **Lab MG** e outras equipes da Subsecretaria entre **15 e 20 pessoas**.

Como dica, Amanda indica se preparar para **resistência e sensibilização dos atores** internos.

ENTREVISTAS

LEGISLAÇÃO EQUIPE DIRETRIZES
CAPACITAÇÃO PARCERIA RESISTÊNCIA
REDE ALCANCE SPONSOR

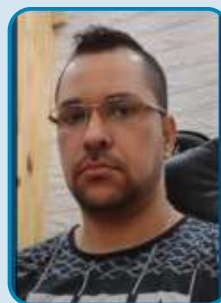
EXPERIMENTAÇÃO PONTOS FOCAIS
CARTILHA DIAGNÓSTICO OFICINAS
ECONOMIA SENSIBILIZAÇÃO
MULTIPLICADORES LABORATÓRIO



Alexandre
Cherman
FJG



Ana Lúcia
Peixoto
SMPD



Diego Ferreira
dos Santos
COMLURB



Patrícia
Hartmann Bruno
RIO-URBE



Selma Martins
Farias
SME

CONSIDERAÇÕES FINAIS



Textos melhor organizados = maior eficiência **Maior clareza =**
transparência, empatia e confiança **Ampla compreensão das**
informações = cidadania

Diagnóstico - Antes e Depois; criar
métricas de **impacto: levantamento de**
indicadores.

Metodologia para aplicação em projeto
piloto. Que tipo e quais **documentos**
públicos?

Multiplicadores - pontos focais em
órgãos, profissionais continuamente
capacitados e atualizados.

Representante oficial da prefeitura do
rio para Rede de Linguagem Simples
Brasil.

Não existe uma solução padrão para a
implementação da Linguagem Simples
no setor público.



Cartilhas, guias, cursos EAD -
Parcerias técnicas.

É muito importante identificar e ouvir os
atores da ponta, o que e como realizam
e, ainda, **por que realizam** dessa forma?

Construir o **processo de mudança** que
engaje os servidores de forma factível e
implementável, provando o sentido da
nova realidade. **(mudança no serviço**
público = mudança normativa)

Ciência comportamental – estar
sempre falando! Nudge - provocar a
resposta desejada!



Suporte SMDEIS - **Inovação Laboratórios**



Legislação - Decreto - Formalização -
Obrigações

Princípios para inovação:



desenho de problemas públicos - passa por um entendimento de contexto, mapeamento de oportunidades e exploração da realidade;



conhecer dados - para criticar, embasar e gerar conhecimento sobre o problema ou desafio público;



foco nas pessoas - passa pela escuta ativa e empática, levantamento de necessidades e demandas dessas pessoas;



experimentação - passa pela realização de testes, aprender com o erro e uso de métodos estruturados;

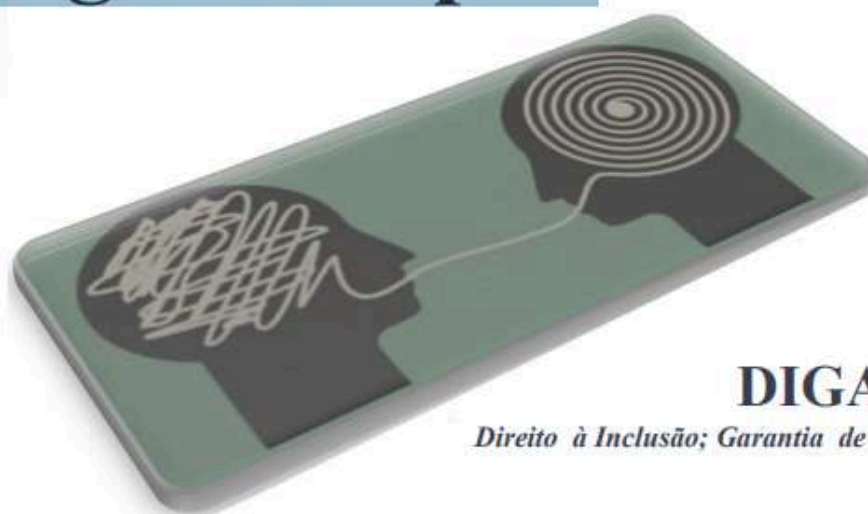


e operacionalização - é a essência de produzir, concretizar ideias, mobilizar pessoas, ideias e práticas.

Cidadão informado, transformação com resultado!

OFICINA

Linguagem Simples

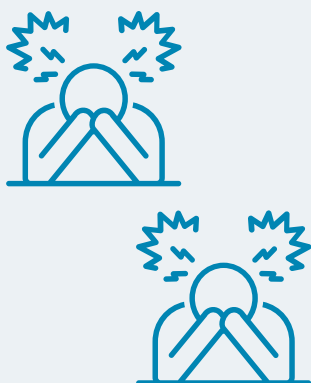


DIGA - RIO

Direito à Inclusão; Garantia de Acessibilidade

UM EXEMPLO PRÁTICO

O dissacarídeo de fórmula $C_{12}H_{22}O_{11}$, obtido através da fervura e evaporação de H_2O do líquido resultante da prensagem do caule da gramínea *Saccharus Officinarum* Linneu, 1758, isento de qualquer outro tipo de processamento suplementar que elimine suas impurezas, quando apresentado sob a forma geométrica de sólidos de reduzidas dimensões e arestas retilíneas, impressiona favoravelmente as papilas gustativas e apresenta considerável resistência a modificar suas dimensões.



UM EXEMPLO PRÁTICO

A sacarose extraída da cana de açúcar, que ainda não tenha passado pelo processo de purificação e refino, apresentando-se sob a forma de pequenos sólidos tronco-piramidais de base regular, impressiona o paladar, porém não altera suas dimensões lineares ou suas proporções quando submetida a uma tensão axial.



UM EXEMPLO PRÁTICO

O açúcar, quando ainda não submetido à refinação e, apresentando-se em blocos sólidos de pequenas dimensões e forma tronco-piramidal, tem sabor deleitável, todavia não muda suas proporções quando sujeito à compressão.



UM EXEMPLO PRÁTICO

Açúcar não refinado, sob a forma de pequenos blocos, tem o sabor agradável do mel, mas não muda de forma quando pressionado.



UM EXEMPLO PRÁTICO

Açúcar mascavo em tijolinhos tem o sabor adocicado, mas não é macio e nem flexível.



UM EXEMPLO PRÁTICO

Açúcar mascavo em tijolinhos tem o sabor adocicado, mas não é macio e nem flexível.



UM EXEMPLO PRÁTICO

RAPADURA É DOCE, MAS NÃO É MOLE NÃO!



UM EXEMPLO PRÁTICO

RAPADURA É DOCE, MAS NÃO É MOLE NÃO!



O dissacarídeo de fórmula $C_{12}H_{22}O_{11}$, obtido através da fervura e evaporação de H_2O do líquido resultante da prensagem do caule da gramínea *Saccharus Officinarum* Linneu, 1758, isento de qualquer outro tipo de processamento suplementar que elimine suas impurezas, quando apresentado sob a forma geométrica de sólidos de reduzidas dimensões e arestas retilíneas, impressiona favoravelmente as papilas gustativas e apresenta considerável resistência a modificar suas dimensões.

PROPOSTA



DESVENDANDO A LINGUAGEM SIMPLES

CONCEITO

O QUE É ?

A linguagem simples é uma forma de apresentar informações de modo a facilitar o processo comunicativo.

PARA QUÊ ?

Essa linguagem destina-se a pessoas com dificuldades de leitura e/ou compreensão.

PARA QUÊ ?

Objetiva-se com a Linguagem Simples três princípios básicos para que, ao se deparar com uma informação, as pessoas possam:

I- Encontrar a informação que precisam;

II - Entender o que encontraram;

III- Utilizar o conhecimento encontrado para atender às suas necessidades.

VAMOS RELEMBRAR

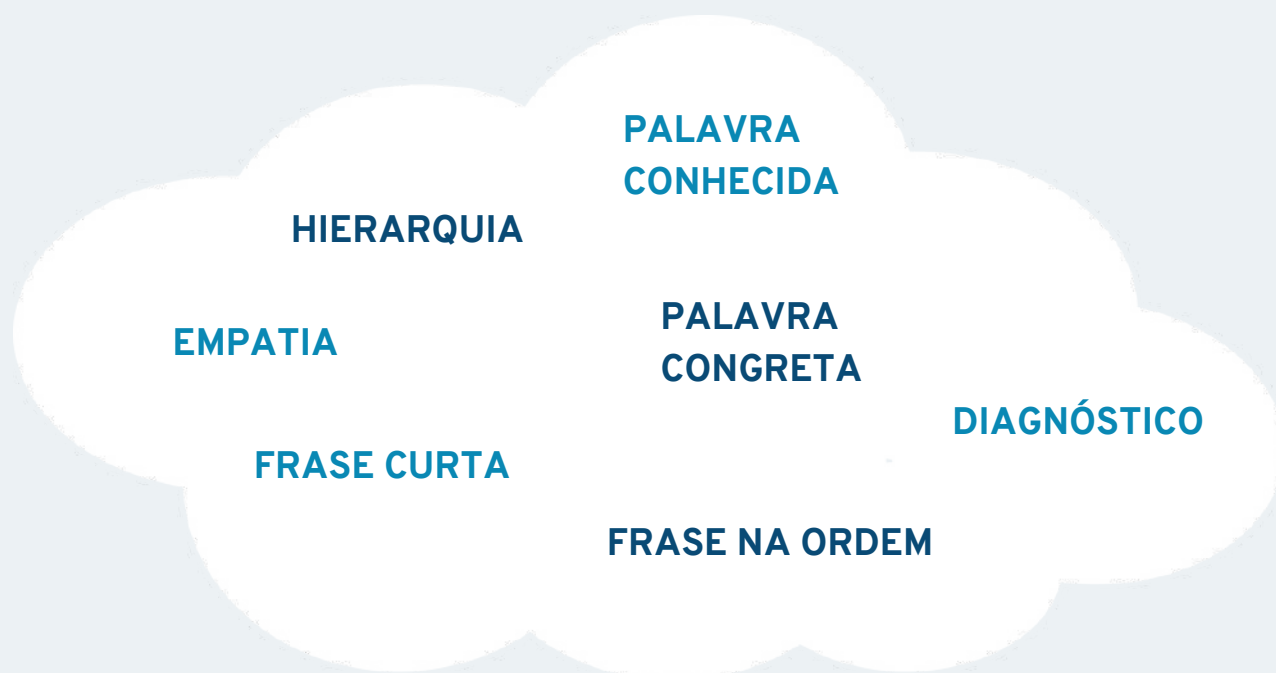
A Linguagem Simples defende que todas as pessoas têm o direito de entender as informações que orientam o cotidiano. Ela traz um conjunto de práticas que ajudam a elaborar textos fáceis de ler.

Existem 7 diretrizes do modelo de escrita comunicativa simples. São elas:

**PALAVRAS
CONHECIDAS**

EMPATIA

HIERARQUIA



7 DIRETRIZES

EMPATIA:

Empatia é a habilidade de se imaginar no lugar de outra pessoa, compreendendo seus sentimentos, desejos, ideias e ações. Sendo assim é fundamental **se imaginar no lugar do leitor na hora de escrever um texto**. Deve-se levar em consideração, portanto, a capacidade das pessoas que vão ler o texto para compreenderem as informações e fazerem inferências.

Dica: Use sua **PESSOA QUERIDA**.

HIERARQUIA

No desenvolvimento de um texto a estrutura de informação deve seguir uma sequência lógica. As **informações essenciais e mais importantes devem aparecer primeiro**, depois as informações **complementares e auxiliares**. A hierarquia ajuda a organizar as informações de forma objetiva. Dica: Técnica da **PIRÂMIDE INVERTIDA**, evite “**CAÇA AO TESOURO**”.



PALAVRA CONHECIDA:

Quanto mais usuais e corriqueiras as palavras forem, melhor será a comunicação! É importante evitar o uso de termos técnicos e siglas, pois essas palavras podem dificultar a compreensão das informações.

Dica: Prefira termo **familiar para quem não é especialista**, explique jargão, evite palavras em **inglês**.

PALAVRA CONCRETA:

O uso de palavras abstratas dificulta a leitura e a compreensão do texto, a dificuldade fica maior quando há uma sequência de substantivos abstratos na mesma frase, por isso deve-se preferir palavras concretas (**substantivo concreto**).

Dica: Trocar substantivos abstratos por **verbo de ação**

FRASE CURTA:

As diretrizes internacionais de Linguagem Simples sugerem frases com até 20 ou 25 palavras. A clareza de uma frase depende de vários fatores, e não apenas da quantidade de palavras.

Dica: Faça um **rascunho e elimine** o desnecessário. Tenha apenas uma ideia por frase.

FRASE NA ORDEM DIRETA:

A ordem direta das frases é aquela que segue a estrutura **Sujeito + Verbo + Complemento**. Usar a ordem direta facilita a compreensão dos textos. Por isso, é recomendável evitar as orações na ordem indireta e também as orações intercaladas.

DIAGNÓSTICO:

Ação interna para checar/ ajustar o texto produzido. Quem redigiu faz o diagnóstico do próprio texto.

ESTRATÉGIAS Diga: Um Guia em desenvolvimento



ENTENDA SEU FOCO

Antes de iniciar a escrita, lembre-se de :

Definir seus objetivos;

Informar quais dados serão apresentados;

Gerenciar a quantidade de conteúdo;

Analisar possíveis resultados após a publicação do seu documento.



CONHEÇA SEU PÚBLICO

Procure conhecer o público-alvo.

Esse conhecimento irá te auxiliar na produção de seu documento porque será possível prever possíveis dúvidas do público.

Se houver mais de um público, a fim de simplificar sua linguagem, considere aquele que poderá ter mais dificuldade para compreender



ORGANIZE SUAS IDEIAS

Ordene suas ideias por meio de uma sequência lógica.

Quando possível, divida suas ideias em etapas com títulos/subtítulos específicos a fim de que o leitor possa ter mais facilidade para acompanhar a mensagem transmitida



O DOCUMENTO

REVISÃO

Faça uma revisão observando se seus objetivos estão claros, se os recursos visuais contribuem para a transmissão da mensagem e se a mensagem está escrita de forma simples e de acordo com as normas gramaticais.

VALIDAÇÃO

Apresente seu documento para possíveis pessoas que façam parte de seu público alvo. Observe o que tais pessoas compreenderam ou não. Essa é uma etapa fundamental para a qualidade de seu texto.

FINALIZAÇÃO

Após as considerações na validação, avalie quais são as possíveis mudanças para aperfeiçoar seu documento, tornando fim de usar uma linguagem simples.



MÃO NA MASSA

01

Consultar Contracheques

QUÊ É?
Consulta online dos contracheques dos servidores públicos do Município do Rio de Janeiro, com opção de geração de documento para impressão. Podem-se consultar e imprimir todos os contracheques emitidos nos últimos 12 meses, incluindo folhas suplementares e 17º salário.

ACESSAR O SERVIÇO

Como solicitar

1. Clique no botão "Acessar o Serviço" no topo e faça login.
2. Clique em "Contracheques" no canto direito inferior da tela. Os campos Matrícula, Mês e Faltas estarão disponíveis para seleção. Selecione primeiro a matrícula, o mês de interesse e, por fim, a faltas. Clique em "Enviar Contracheque".
3. Para imprimir o Contracheque, após a janela com o contracheque estar aberta, clique no botão "Imprimir". É necessário que o usuário tenha uma impressora disponível para impressão ou que realize o save do arquivo impresso em pdf.

Descrição do serviço

Após clicar no botão de impressão, será gerado uma cópia do contracheque para validação de autenticidade, que será enviada por um e-mail. Para mais detalhes, consulte o serviço "Consultar validade de Contracheque".

Os contracheques com mais de 12 meses não poderão ser consultados online. Para que sejam obtidos, deverão ser solicitados na área de Recursos Humanos do órgão ao qual está vinculado o servidor.

O que este serviço não cobre

Contracheques emitidos há mais de 12 meses deverão ser solicitados na área de recursos humanos de cada órgão ou entidade.

Sugestões e reclamações

Telefone
Atenção: No município do Rio de Janeiro, as ligações para a central são realizadas através do número de telefone 1746. Para outras localidades, o número de central é (21) 5400-1746.

Aplicativo 1746 Rio
O Aplicativo 1746 conecta o cidadão à Prefeitura do Rio. Você poderá solicitar mais de mil tipos de informações e serviços públicos municipais, além de poder acompanhar o andamento das suas solicitações.

Google Play **App Store**

02

Cartão de Estacionamento para idosos

QUÊ É?
Solicitação do cartão de estacionamento para idosos (pessoa com idade igual ou superior a 60 anos) para utilização gratuita nos órgãos municipais em logradouros públicos.

PRAZO ESPERADO
Em até 10 dias, se aprovado.

Veja serviços relacionados em:
Estacionamento
Obter Cartão de idoso
Trabalho
Idoso
SATEL / Secretaria Municipal de Transportes

Como solicitar

1. Pelo Canais Digital: Faça o login e acesse **Veículo e Estacionamento** - **Cartão de Estacionamento de idosos**. É possível solicitar, preencher os dados e imprimir o cartão, assim os usuários preenchem o requisito de idade.
2. Ou, envie pelo Correio (por carta registrada - AR). Caso o usuário seja acompanhado pelos parentes, o estacionamento poderá ser feito pelo cartador.

O requerente também pode solicitar a retirada do cartão em um dos pontos relacionados abaixo:

ACESSAR O SERVIÇO

ACESSAR O SERVIÇO

DTTR - Posto Descentralizado de Atendimento - Centro
Rua do Riachuelo, 227 - Centro

DTTR - Posto Descentralizado de Atendimento - Ilha do Governador
Rua Orsides, 425 - Jardim Carioca

DTTR - Posto Descentralizado de Atendimento - Bangu
Rua Tereza, 2457 2º andar - Bangu

DTTR - Posto Descentralizado de Atendimento - Engenheiro Novo
Rua 28 de Maio, 353 Tumbão - Engenheiro Novo

DTTR - Posto Descentralizado de Atendimento - Inga
Av. Monsenhor Félix, 353 - Inga

DTTR - Posto Descentralizado de Atendimento - Praça Seix
Praça Seix de Teixeira, 9 - Praça Seix

DTTR - Sede
Rua Dona Mariana, 40 - Botafogo

Documentação necessária

- Requerimento padrão
- Carteira de identidade oficial em que conste foto, assinatura em nome do idoso e o número do CPF (cartão)
- Comprovante de residência atualizado em nome do idoso (cartão)

Descrição do serviço

O Cartão de Gratuidade de Estacionamento para idosos pode ser usado em qualquer serviço, desde que utilizado pelo idoso.

A validade é de 5 anos, devendo ser requerido novo cartão após esse prazo, mediante o preenchimento do requerimento padrão e apresentação do cartão anterior válido.

O requerente poderá solicitar 2ª via do Cartão de Gratuidade de Estacionamento para idosos, quando comprovada a perda, nulo ou destruição do original.

Entregas de estacionamento reservadas para idosos em logradouros públicos, no Sistema Rio Restrito, a serem liberadas apenas por meio de pagamento. Em situações de ausência ou ausência temporária, o cartão de idoso pode ser usado para solicitar o estacionamento em qualquer ponto de estacionamento, desde que não tenha o prazo de validade.

Cada CPF só pode ter um cartão de estacionamento para idosos. Todos os cartões terão um QR Code - código que pode ser escaneado para validar os dados cadastrais com validade temporária. O QR Code garante acesso total e temporária ao sistema e possibilidade de controle, assim qualquer cidadão poderá acessar o código do cartão e agir como um fiscal do veículo.

Como utilizar o cartão: insira o idoso a pagar do veículo no lado direito do veículo, no ponto de estacionamento reservado para idosos em logradouros públicos, no Sistema Rio Restrito, não estacionamento público fechado, com controle de entrada e saída de veículos, em áreas de estacionamento das edificações privadas de uso coletivo.

O que este serviço não cobre

Cartão de gratuidade de estacionamento para pessoas com menos de 60 (sessenta) anos.

Legislação relacionada

Resolução DTTR 1.881 de 2017 e Resolução DTTR 1.882 de 2017

Decreto 18.617 de 12-08-2013

Sugestões e reclamações

Telefone
Atenção: No município do Rio de Janeiro, as ligações para a central são realizadas através do número de telefone 1746. Para outras localidades, o número de central é (21) 5400-1746.

Aplicativo 1746 Rio
O Aplicativo 1746 conecta o cidadão à Prefeitura do Rio. Você poderá solicitar mais de mil tipos de informações e serviços públicos municipais, além de poder acompanhar o andamento das suas solicitações.

Google Play **App Store**

03

Permissão Especial de Estacionamento para Veículos de Carga e Descarga de Mudanças Residenciais

Como solicitar

A permissão será concedida exclusivamente em formato digital, clicando no botão "Acessar o Serviço", ao lado e devendo ser solicitada com o mínimo de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Documentação necessária

- Data, hora, local de carga e descarga
- CEP e endereço local de carga e descarga (aviso de entrega de cidade do Rio de Janeiro)
- Placa do veículo
- CNPJ/CPF

Descrição do serviço

As informações serão analisadas em função da localização do imóvel objeto de mudança. Conforme estabelecido nas Resoluções SMTB N.º 1.299, de 18 de dezembro de 2006 e SMTB N.º 2.332, de 05 de dezembro de 2020 as Coordenadorias Regionais de Tráfego de CET-Rio, emitirão, por solicitação expressa do transportador ou interessado, a Permissão Especial de Estacionamento para Veículos de Carga e Descarga de Mudanças Residenciais com peso bruto total (PBT) superior a 2,2 toneladas.

Legislação relacionada

Resolução SMTB N.º 1.299, de 18 de dezembro de 2006
Resolução SMTB N.º 2.332, de 05 de dezembro de 2020

Sugestões e reclamações

Telefone
Atenção: No município do Rio de Janeiro, as ligações para o central são realizadas através do número de telefone 1746. Para outras localidades, o número de central é 321 5460-1746.

Aplicativo 1746 Rio
O Aplicativo 1746 conecta o cidadão à Prefeitura do Rio. Você poderá solicitar mais de mil tipos de informação e serviços públicos municipais, além de poder acompanhar o andamento das suas solicitações.

Google Play App Store

25

04

Agendamento para castração de cães e gatos - IVISA RIO

Como solicitar

Clique no botão "ACessar o SERVIÇO", localizada no topo da página. O proprietário do animal deve acessar esta página, selecionar a unidade onde pretende a castração e a localização no dia e horário disponível. O atendimento presencial no site do agendamento ocorrerá nas unidades da Vigilância Sanitária e seguir:

Documentação necessária

- RG
- CPF
- Comprovante de residência no município do Rio
- Tela de agendamento (sempre a ser impressa)
- Formulário de cadastro de animal (emitido ou das unidades de atendimento da Prefeitura). Para obter o formulário de cadastro de animal no CPF é necessário o agendamento para castração animal. Os animais não cadastrados no sistema não poderão ser agendados para castração. O formulário de cadastro de animal pode ser obtido no site do agendamento ou impresso no local de atendimento.
- Formulário de cadastro de animal (emitido ou das unidades de atendimento da Prefeitura). Para obter o formulário de cadastro de animal no CPF é necessário o agendamento para castração animal. Os animais não cadastrados no sistema não poderão ser agendados para castração. O formulário de cadastro de animal pode ser obtido no site do agendamento ou impresso no local de atendimento.

Descrição do serviço

O agendamento de castração de cães e gatos é realizado exclusivamente a partir das 15 horas e a partir de 3 meses de idade. A castração é realizada pelo médico veterinário ou técnico em saúde animal no local de atendimento. O agendamento é realizado através do site do agendamento ou impresso no local de atendimento. O agendamento é realizado através do site do agendamento ou impresso no local de atendimento.

Legislação relacionada

Resolução SMTB N.º 1.299, de 18 de dezembro de 2006
Resolução SMTB N.º 2.332, de 05 de dezembro de 2020

Sugestões e reclamações

Telefone
Atenção: No município do Rio de Janeiro, as ligações para o central são realizadas através do número de telefone 1746. Para outras localidades, o número de central é 321 5460-1746.

Aplicativo 1746 Rio
O Aplicativo 1746 conecta o cidadão à Prefeitura do Rio. Você poderá solicitar mais de mil tipos de informação e serviços públicos municipais, além de poder acompanhar o andamento das suas solicitações.

Google Play App Store

APRESENTAÇÃO FINAL

REFERÊNCIAS

- ▶ <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315>
- ▶ CEARÁ. Cearenseando #15: Linguagem Simples para aproximar governo e cidadão. Disponível em: <https://www.ceara.gov.br/2020/02/28/cearenseando-15-linguagem-simples-para-aproximar-governo-e-cidadao/>
- ▶ FISCHER, Heloísa. Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania. Subsídios do movimento mundial pela linguagem clara para facilitar a compreensão de textos que orientam cidadãos brasileiros em ambientes de governo eletrônico. 2017. Monografia (Especialização em Cultura do Consumo) - Departamento de Ciências Sociais, PUC-Rio, Rio de Janeiro, 2017.
- ▶ SÃO PAULO (cidade). PREFEITURA MUNICIPAL. Projeto de Simplificação. Disponível em: <https://www.linguagensimples.prefeitura.sp.gov.br/>
- ▶ SÃO PAULO. Lei 17.316, de 6 de março de 2020. Institui a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta. Diário Oficial da Cidade, SP, 7 mar. 2020. Disponível em: <http://documentacao.saopaulo.sp.leg.br/iah/fulltext/leis/L17316.pdf>.

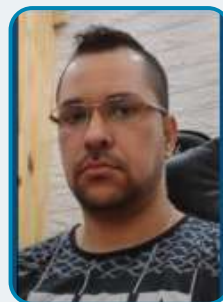
EQUIPE



Alexandre
Cherman
FJG



Ana Lúcia
Peixoto
SMPD



Diego Ferreira
dos Santos
COMLURB



Patrícia
Hartmann Bruno
RIO-URBE



Selma Martins
Farias
SME

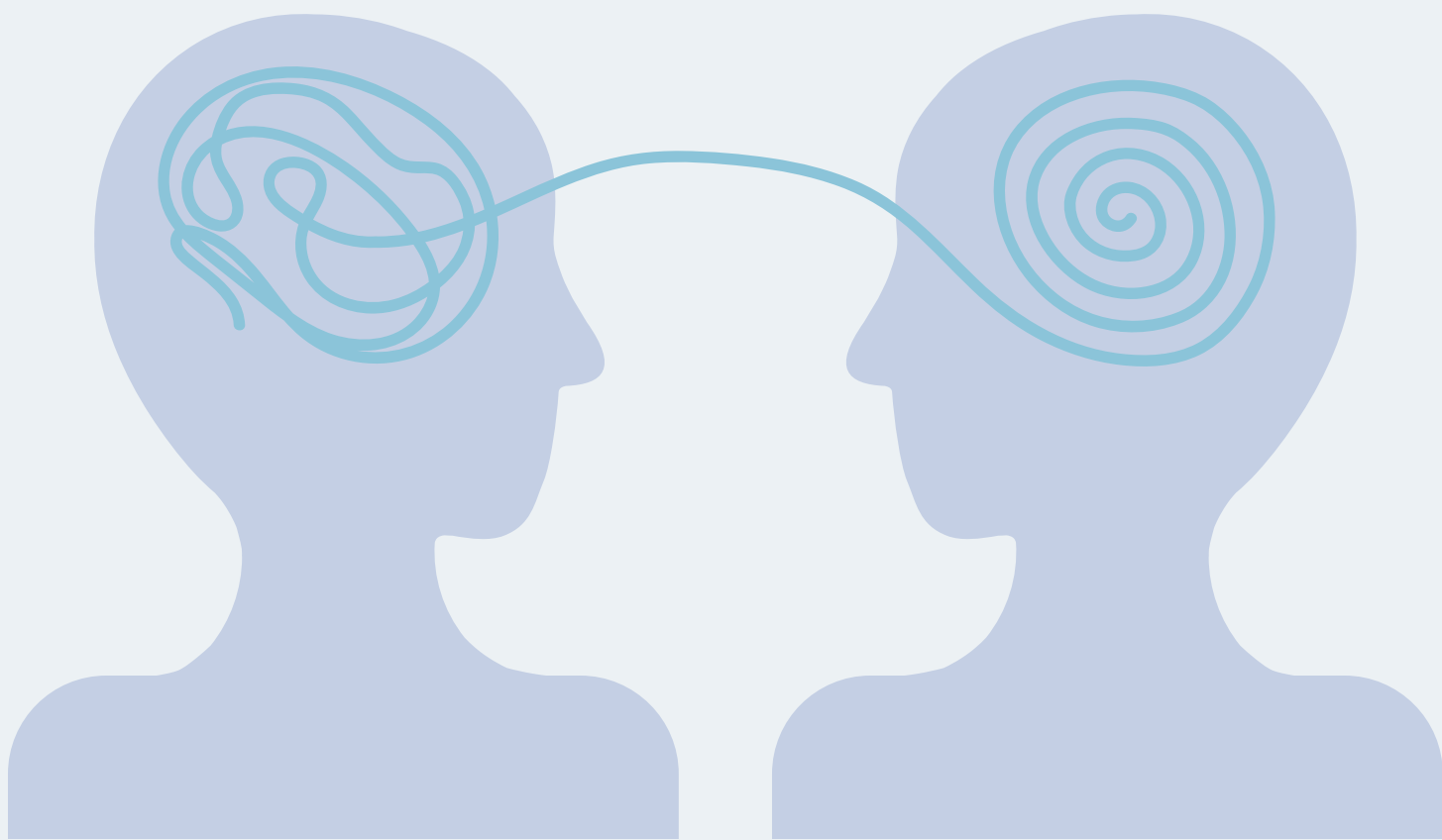
OBRIGADO!



DIGA - RIO

DIREITO À INCLUSÃO;
GARANTIA DE
ACESSIBILIDADE

GUIA DE LINGUAGEM SIMPLES



DESVENDANDO A LINGUAGEM SIMPLES

IDENTIFICANDO ESTRATÉGIAS

GARANTINDO O ACESSO À INFORMAÇÃO

ANALISANDO SEU DOCUMENTO

REFERÊNCIAS

SUMÁRIO

DESVENDANDO A LINGUAGEM SIMPLES

1. O QUE É?

A linguagem simples é uma forma de apresentar informações de modo a facilitar o processo comunicativo. Segundo a Lei nº 13.460/2017, o usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços. Por isso, agentes públicos e prestadores de serviços públicos devem observar algumas diretrizes, dentre elas, destacamos o artigo quinto da referida lei “XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos”.

1.2 PARA QUÊ?

Objetiva-se com a Linguagem Simples três princípios básicos para que, ao se deparar com uma informação, as pessoas possam:

I – Encontrar a informação que precisam;

II – Entender o que encontraram;

III – Utilizar o conhecimento encontrado para atender às suas necessidades.

1.1 PARA QUEM?

Essa linguagem destina-se a pessoas com dificuldade de leitura e/ou de compreensão. Assim, a Linguagem Simples é empática porque o texto reflete o exercício de atender a quem precisa e solicita serviços do governo.

IDENTIFICANDO ESTRATÉGIAS

Descrevemos a seguir estratégias para a produção de seu documento atendendo à proposta de uma Linguagem Simples.

2. ENTENDA SEU ALVO

Antes de iniciar a escrita, lembre-se de:

Definir seus objetivos;

Informar quais dados serão apresentados;

Gerenciar a quantidade de conteúdo;

Analisar possíveis resultados após a publicação do seu documento.

2.1 CONHEÇA SEU PÚBLICO

Procure conhecer o público-alvo. Esse conhecimento irá te auxiliar na produção de seu documento porque será possível prever possíveis dúvidas do público.

Se houver mais de um público, considere aqueles que poderá ter mais dificuldade para compreender a fim de simplificar sua linguagem.

2.2 ORGANIZE SUAS IDEIAS

Ordene suas ideias por meio de uma sequência lógica. Quando possível, divida suas ideias em etapas com títulos/subtítulos específicos a fim de que o leitor possa ter mais facilidade para acompanhar a mensagem transmitida.

GARANTINDO O ACESSO À INFORMAÇÃO

Para que a mensagem possa ser veiculada utilizando a Linguagem Simples a fim de que o público possa acessar as informações, descrevemos a seguir orientações sobre a **apresentação textual** (linguagem verbal) e **visual** (linguagem não-verbal) que podem contribuir na organização de seu documento.

3. APRESENTAÇÃO DO TEXTO

3.1.1 ESCOLHAS DAS PALAVRAS

Sobre a seleção de palavras, quando possível, evite usar termos técnicos e elimine palavras ou expressões desnecessárias. Escolha **palavras do cotidiano**, pois os jargões das áreas técnicas não são conhecidos por todos:



Maria, o **prognóstico** é favorável no caso de **pronta-suspensão** do remédio.



Maria, pode parar de tomar o remédio.



A política educacional do município do Rio de Janeiro é elaborada pela **SME**.



A política educacional do município do Rio de Janeiro é elaborada pela **Secretaria Municipal de Educação (SME)**.

3.1.2 ESCOLHAS DAS FRASES

Evite frases muito longas favorecendo à produção de parágrafos curtos para evitar a dificuldade na compreensão:



Serão abertas vagas para curso a respeito de educação no trânsito, que terá início em breve, para pessoas que obtiverem a licença para dirigir há pouco tempo.



Em breve haverá vagas para curso sobre educação no trânsito destinado aos recém habilitados.

Prefira a **ordem direta das frases** (Sujeito – Verbo – Objeto), na voz ativa, a fim de revelar no início da frase qual é o tema em foco.



Precisam ser revistas com atenção as novas propostas para a educação.



As novas propostas para a educação precisam ser revistas com atenção.

O principal na produção do texto com a **Linguagem Simples é a SIMPLIFICAÇÃO.** Qualquer pessoa precisa ser capaz de ler e de entender o serviço prestado

4. APRESENTAÇÃO VISUAL

O uso de recursos visuais (linguagem não-verbal) pode auxiliar a organização de suas ideias em um texto. A seguir, destacamos alguns recursos:



Prefeitura do Rio de Janeiro



Prefeitura do Rio de Janeiro



Tipo de letras: prefira letra com contornos simples



Tamanho da fonte: opte por estabelecer uma coerência no tamanho das fontes para que o texto esteja legível.



Cores: utilize contraste de cores para facilitar a leitura ou destacar informações



Imagens/ícones: use fotografias, desenhos ou outras imagens para colaborar com a construção de sentido de seu texto e facilitar a comunicação.



**Tabelas/
gráficos/diagramas:**

insira recursos para organizar conteúdos de sequência lógica ou dados numéricos.



Marcadores: use tópicos, elementos visuais ou números para organizar seu texto, destacando as informações mais importantes

A

NALISANDO SEU DOCUMENTO

Após produzir seu documento, sugerimos as três etapas a seguir:

5. REVISÃO

Faça uma revisão observando se seus objetivos estão claros, se os recursos visuais contribuem para a transmissão da mensagem e se a mensagem está escrita de forma simples e de acordo com as normas gramaticais.

5.2 FINALIZAÇÃO

Após as considerações na validação, avalie quais são as possíveis mudanças para aperfeiçoar seu documento, tornando-o cada vez mais objetivo a fim de usar uma linguagem simples.

5.1 VALIDAÇÃO

Apresente seu documento para possíveis pessoas que façam parte de seu público alvo. Observe o que tais pessoas compreenderam ou não. Essa é uma etapa fundamental para a qualidade de seu texto.

REFERÊNCIAS

BRASIL. LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm Acessado em: 06 Jan. 2022.

CEARÁ. Cearenseando #15: Linguagem Simples para aproximar governo e cidadão. Disponível em: <https://www.ceara.gov.br/2020/02/28/cearenseando-15-linguagem-simples-para-aproximar-governo-e-cidadao/> Acesso em: 20 Set. 2021.

FISCHER, Heloísa. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania. Subsídios do movimento mundial pela linguagem clara para facilitar a compreensão de textos que orientam cidadãos brasileiros em ambientes de governo eletrônico.** 2017. Monografia (Especialização em Cultura do Consumo) - Departamento de Ciências Sociais, PUC-Rio, Rio de Janeiro, 2017.

SÃO PAULO (cidade). PREFEITURA MUNICIPAL. **Projeto de Simplificação.** Disponível em: <https://www.linguagensimples.prefeitura.sp.gov.br/> Acesso em: 20 Set. 2021.

SÃO PAULO. Lei 17.316, de 6 de março de 2020. **Institui a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta.** Diário Oficial da Cidade, SP, 7 mar. 2020. Disponível em: <http://documentacao.saopaulo.sp.leg.br/iah/fulltext/leis/L17316.pdf>. Acesso em: 12 nov. 2021