

Como fazer oficinas
virtuais de

LINGUAGEM SIMPLES ?

Elaborado pela Prefeitura de São Paulo





CIDADE DE SÃO PAULO

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Como fazer oficinas virtuais de Linguagem Simples?

Elaborado pela Prefeitura de São Paulo

SECRETÁRIO

Bruno Lima

SECRETÁRIO-ADJUNTO

Humberto de Alencar

EQUIPE DO PROGRAMA MUNICIPAL DE LINGUAGEM SIMPLES

Gabrielli dos Santos Martins

Ismáilla Carneiro

Jéssica Fontes Brito

Mar Alves

CONSULTORES UNESCO

Ícaro Orací

Mariana Fialho Leal de Moura

OPERAÇÕES

André Ruz Neves

Gabriela Lima Santos

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Fabricando Ideias Design Editorial

REVISÃO

Willians Calazans

FOTOGRAFIAS

Arquivo interno do (O11).lab

Demais fotos: Bancos de imagens gratuitos

AGRADECIMENTOS

Allan de Aguiar Calisto, Bruno Martinelli, Gabriela Yin Chen, Helen Jerônimo, Laís Boni Valieris, Luana Dratovsky, Paula Gonçalves Dias, Rafaela Maria Mendes de Souza, Roberta Fernandes Ramos, Vitor Cipriano de Fazio.



Programa Municipal de LINGUAGEM SIMPLES

Esta publicação tem a cooperação da UNESCO no âmbito do Projeto Inovação como instrumento para aprimoramento da Administração Pública Municipal. Seu objetivo é fortalecer a abertura, o ambiente e o protagonismo da cidade de São Paulo na temática de inovação. As indicações de nomes e a apresentação do material ao longo deste livro não implicam a manifestação de qualquer opinião por parte da UNESCO a respeito da condição jurídica de qualquer país, território, cidade, região ou de suas autoridades, tampouco da delimitação de suas fronteiras ou limites. As ideias e opiniões expressas nesta publicação são dos autores e não refletem obrigatoriamente as da UNESCO nem comprometem a organização.



Este trabalho está sob a Licença Creative Commons

– Atribuição: Não Comercial

– Compartilha Igual 4.0 Internacional

É permitida a reprodução deste texto e dos dados nele contidos, desde que citada a fonte. Reproduções para fins comerciais são proibidas.

Prefeitura de São Paulo

Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia
Rua Líbero Badaró, 425, 27° e 34° andares –
Centro 01009-905 – São Paulo-SP, Brasil

011lab.prefeitura.sp.gov.br

Sumário

Introdução	5
Conheça o (O11).lab – Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo	6
O que é o Programa Municipal de Linguagem Simples?	7

ETAPA 1

Montando uma oficina virtual

O que precisa ser feito antes da oficina?

Passo 0: O que é Linguagem Simples?	9
Passo 1: Oficina presencial ou virtual?	11
Passo 2: Identifique o público-alvo da oficina	12
Passo 3: Escolha a plataforma da oficina e divulgue	14
Passo 4: Mapeie possíveis temas, dúvidas e polêmicas	16
Passo 5: Linguagem neutra ou linguagem inclusiva	20
Passo 6: Adapte a oficina ao público-alvo	22
Passo 7: Aplique o formulário de presença	24

ETAPA 2

Preparando a sala virtual

O que precisa ser feito no dia da oficina?

Passo 8: Prepare a sala da oficina	27
---	----

ETAPA 3

Aplicando a oficina

O que precisa ser feito ao longo da oficina?

Passo 9: Como facilitar oficinas colaborativas	29
Passo 9.1: Como facilitar oficinas virtuais	31
Passo 10: Colocando em prática o que aprendemos	34

Passo 11: Siga o fio lógico da oficina	36
Passo 12: Introduza a oficina.....	38
Passo 13: Apresente as 10 dicas de Linguagem Simples	42
Passo 14: Aplique a atividade prática.....	51
Passo 15: Encerre a oficina	54

ETAPA 4

Quando a oficina acaba

O que precisa ser feito logo depois da oficina?

Passo 16: Sistematize os dados da oficina.....	57
Passo 17: Envie o material da oficina para quem participou.....	58

ETAPA 5

Avaliando a oficina

Passo 18: Atividade de simplificação. Como fazer?.....	60
Passo 19: Avaliação de qualidade. Como fazer?.....	61

Fechamento..... 62

Dúvidas Frequentes 63

Introdução

Este guia busca te apoiar a fazer oficinas de Linguagem Simples. Você verá como a linguagem é um ponto central para melhorar os serviços públicos e um importante instrumento para promover a inclusão e garantir direitos.

Depois de terminar a leitura deste guia, esperamos que você aprenda a:

- Facilitar oficinas de Linguagem Simples;
- Definir seu público-alvo e mediar possíveis conflitos;
- Preparar um ambiente e aplicar a oficina;
- Avaliar as oficinas feitas.

O guia está dividido nos seguintes capítulos:

ETAPA 1 Montando uma oficina virtual

Aqui você aprenderá a montar uma oficina virtual, identificando seu público-alvo e suas características. Além disso, verá como escolher uma plataforma virtual e como mediar possíveis conflitos, polêmicas e dúvidas que possam surgir.

ETAPA 2 Preparando a sala virtual

Você aprenderá como criar uma sala virtual e preparar um ambiente acolhedor.

ETAPA 3 Aplicando a oficina

Você aprenderá a conduzir sua oficina virtual usando um fio lógico, além de apresentar as 10 dicas de Linguagem Simples, como aplicar a atividade prática e encerrar a oficina.

ETAPA 4 Quando a oficina acaba

Você verá como sistematizar os dados da sua oficina e encaminhar os materiais para as participantes.

ETAPA 5 Avaliando a oficina

Você aprenderá como aplicar a avaliação de qualidade e o papel da atividade de simplificação.

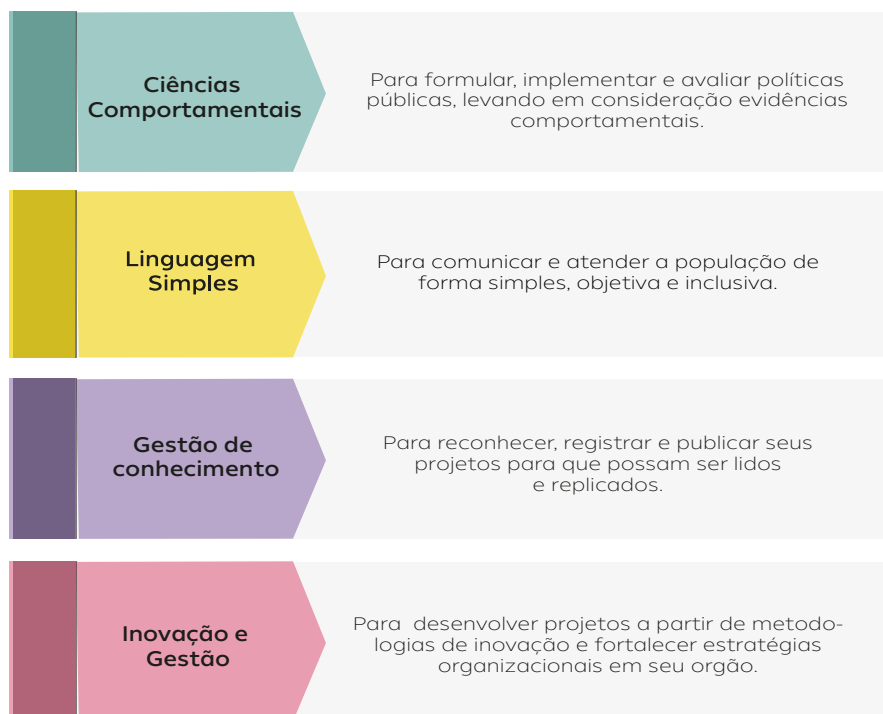
Com este guia, você sentirá mais segurança na hora de facilitar oficinas de Linguagem Simples e sempre poderá buscar respostas para as suas dúvidas. Com ele, você aprenderá a mapear o público-alvo e temas sensíveis, qual o papel da pessoa que facilita, como apresentar as **10 dicas de Linguagem Simples**, e um método para avaliar a oficina.

Conheça o (011).lab – Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo

O (011).lab – laboratório de inovação em governo da Prefeitura de São Paulo nasceu junto com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), em 2017. Seu objetivo é promover uma mudança de cultura dentro do governo, a partir de uma visão de inovação colaborativa e focada nas pessoas.

Por meio da aprendizagem baseada em projetos são aplicadas metodologias e técnicas de inovação para desenvolver protótipos e soluções. Desta forma, os servidores e servidoras são capazes de usar seus conhecimentos, habilidades e práticas de inovação para transformar a realidade.

As principais metodologias são:



Para conhecer mais, acesse o nosso [site](https://011lab.prefeitura.sp.gov.br/) (<https://011lab.prefeitura.sp.gov.br/>) e leia nossas publicações.

O que é o Programa Municipal de Linguagem Simples



O Programa Municipal de Linguagem Simples foi criado no dia 11 de novembro de 2019, a partir do Decreto nº 59.067, com o objetivo de simplificar a linguagem da Prefeitura para que ela se torne acessível para toda a população.

O Programa é uma das iniciativas do (011).lab, laboratório de inovação em governo da Prefeitura de São Paulo, que faz parte da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia. O Programa se divide nas seguintes frentes:

1. Capacitar servidores e servidoras da Prefeitura para que se comuniquem de maneira mais simples, por meio de oficinas presenciais e remotas com uma metodologia própria;
2. Mobilizar e divulgar a pauta de Linguagem Simples na Prefeitura para fortalecer a importância do tema, por meio da participação em eventos, fóruns e congressos em São Paulo ou pelo Brasil;
3. Simplificar documentos públicos para que qualquer pessoa possa localizar, entender e usar as informações transmitidas pela Administração Pública Municipal, por meio de projetos e mentorias de simplificação com equipes da Prefeitura.

No Brasil, 3 entre cada 10 brasileiras e brasileiros com idade entre 15 e 64 anos

são analfabetos funcionais¹. Ao mesmo tempo, só na cidade de São Paulo, 1 em cada 5 habitantes da cidade não possui instrução formal ou Ensino Fundamental completo – de um total de quase 3 milhões de pessoas².

É a partir desse cenário e de um estudo feito ao longo de 2019 que o Programa começou a ser pensado na Prefeitura de São Paulo. Ao todo, já:

- Facilitamos mais de **30 oficinas** presenciais;
- Capacitamos mais de **8.000 servidores e servidoras** de todas as regiões do Brasil;
- Simplificamos **9 documentos e 2 normativos** municipais específicos;
- Contamos com mais de **22 mil pessoas** inscritas no curso EAD;
- Inspiramos **3 iniciativas** sobre o tema.

Atualmente, o Programa Municipal de Linguagem Simples continua desenvolvendo projetos com diferentes órgãos internos e externos à Prefeitura de São Paulo para chegar a mais servidores e servidoras públicas.

¹ ONG Ação Educativa e Instituto Paulo Montenegro, 2018.

² PNAD Educação, 2017



Para saber mais sobre o Programa, acesse:
<https://linktr.ee/linguagensimplessp>.



ETAPA 1

Montando uma oficina virtual

**O que precisa ser feito
antes da oficina?**

Passo 0

O que é Linguagem Simples?

Neste capítulo, você entenderá o conceito de Linguagem Simples, saberá como essa pauta surgiu e como ela começou a ser desenvolvida no setor público do Brasil e do mundo.

A Linguagem Simples é uma forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva.

Uma comunicação é simples quando a pessoa que lê o documento ou escuta a mensagem consegue entender o conteúdo, sem precisar reler o texto várias vezes ou pedir explicações sobre a mensagem para outra pessoa.

Assim, podemos considerar que um texto tem uma Linguagem Simples quando ele apresenta suas ideias, palavras, frases e estrutura de forma organizada para que, quem lê:



1. Encontre facilmente o que procura;
2. Entenda a informação que encontrou;
3. Consiga usar a informação para o que precisa.



Linguagem Simples não é uma linguagem informal! É possível escrever de maneira simples e acessível seguindo a norma culta da Língua Portuguesa.

Linguagem Informal ou Coloquial

A linguagem coloquial compreende a linguagem informal, popular, que usamos frequentemente em situações informais, como por exemplo em uma conversa entre amigos, familiares, vizinhos etc.

Quando usamos a linguagem coloquial, não estamos preocupados com as normas gramaticais da variedade padrão da nossa língua. Por isso, falamos de maneira rápida, espontânea, descontraída, popular e regional para interagir com as pessoas.

Linguagem Simples

Além de um conjunto de técnicas, Linguagem Simples é um movimento que incentiva a aplicação de práticas para tornar a comunicação mais simples. Esse movimento surge na década de 1940, na Inglaterra e nos Estados Unidos.

Hoje, mais de 40 países possuem iniciativas de Linguagem Simples no setor público. Cada país divulga seu movimento e sua prática, em diferentes idiomas, mas todos buscam passar a mesma mensagem: a importância de se comunicar de forma simples e objetiva, para que a população acesse o Estado e os serviços públicos com mais facilidade.

O setor público brasileiro possui algumas iniciativas de Linguagem Simples, por exemplo a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Lei de Direitos do Usuário de Serviços Públicos. Mas a primeira política pública para tratar exclusivamente do tema de Linguagem Simples surge em 2019, com a criação do Programa Municipal de Linguagem Simples, da Prefeitura de São Paulo, com base no Decreto nº 59.067/2019 e na Lei nº 17.316, de 6 de março de 2020.



Lei: regra que orienta toda a Prefeitura a usar uma linguagem mais simples, objetiva e inclusiva.



Decreto: ordem que criou o programa, explicando seus objetivos, como funciona, para quem é direcionado etc.

O debate sobre o tema vem se fortalecendo, e este guia foi criado como uma ferramenta para apoiar a divulgação e multiplicação das práticas a partir da facilitação de oficinas sobre o tema.



Uma comunicação é simples quando a pessoa que lê o documento ou escuta a mensagem consegue entender a mensagem sem precisar reler o texto várias vezes ou pedir explicações sobre a mensagem para outra pessoa.

Passo 1

Oficina presencial ou virtual?

Primeiro, é preciso saber o **formato** da sua oficina. Ela será oferecida presencialmente ou por meio virtual? Neste guia, iremos dar dicas para o formato **virtual**. Então, confira a seguir se este é o mais adequado para o seu contexto.

Um dos maiores desafios que surgiram com o contexto da pandemia de covid-19 foi como fazer por meios virtuais atividades que antes eram desenvolvidas presencialmente. Ainda mais pensando que muitas delas tinham em sua essência a interação entre pessoas.

Como a pandemia nos trouxe a demanda por outros formatos, precisamos nos adaptar a eles da melhor forma possível, garantindo que as atividades feitas virtualmente sejam interativas e agradáveis.

Por isso, quando não for possível fazer a oficina presencialmente, seja por conta do distanciamento social ou mesmo no caso de as pessoas participantes da oficina estarem em diferentes lugares, a oficina virtual deve ser vista como uma alternativa.

Lembre-se: neste guia, você terá acesso às dicas para o formato **virtual**, que tem o mesmo conteúdo didático da oficina presencial, mas com uma dinâmica bastante específica. A seguir, confira o que levar em consideração em cada caso:



Presencial

- Não existem restrições de distanciamento social;
- Existe um espaço físico onde a oficina pode acontecer;
- As participantes não têm acesso à internet e ferramentas digitais.



Virtual

- Contexto onde é preciso manter o distanciamento social;
- Não existe espaço disponível para a oficina;
- As pessoas estão em lugares diferentes;
- As pessoas têm acesso à internet e ferramentas digitais.

Passo 2

Identifique o público-alvo da oficina

O primeiro passo para se pensar a oficina é identificar e definir o público-alvo. Nessa etapa, você fará um levantamento do máximo de informações possíveis a respeito das pessoas que participarão da oficina.

Um dos elementos mais importantes para se montar a oficina são as pessoas para quem ela será oferecida. Então, de início, procure saber quem são as pessoas e instituições que participarão.

Além disso, por se tratar de uma oficina sobre Linguagem Simples, é importan-

te saber também qual o tipo de serviço oferecido pela instituição ou qual o tipo de trabalho feito pelas pessoas em questão. Uma das formas de fazer isso é ler com atenção o formulário de inscrição da oficina e procurar se fazer perguntas como:

- Quem é o meu público-alvo?
- Com o que essas pessoas trabalham?
- Qual a principal função delas?
- Quais suas principais demandas?
- Com quais documentos trabalham?
- Quem tem acesso/contato com esses documentos?



A partir dessas perguntas, você saberá melhor quem são as pessoas participantes da oficina e, assim, poderá conhecer melhor as suas demandas. Por exemplo, se o público-alvo da oficina são funcionários e funcionárias do setor jurídico, é possível deduzir que se trata de um público acostumado a usar uma lingua-

gem extremamente formal, burocrática, cheia de termos próprios do meio jurídico. Provavelmente, trabalham escrevendo contratos, licitações, que são documentos com regras e padrões específicos, e que muitas vezes não são aceitos caso não estejam escritos com uma linguagem técnica.

Algo bastante comum nesse meio são situações em que o documento ou contrato escrito não é entendido por quem o lê, justamente por conter termos pouco usados ou muito formais, o que gera retrabalho e problemas de comunicação.

Ainda assim, provavelmente, será difícil para esse público entender de que forma usar a Linguagem Simples poderá facilitar o seu trabalho ao invés de torná-lo mais complexo. E é dessa premissa que você deverá partir ao preparar a oficina.

Atenção: estas são apenas afirmações-base e não devem ser tomadas como verdade absoluta. As respostas que saírem do seu mapeamento de público deverão servir apenas como indicador para que o conteúdo da oficina seja mais direcionado, usando exemplos próprios de cada meio, e assim por diante. Prepare-se para encontrar perfis que fujam ao que foi imaginado.



Quantidade de pessoas

Outro elemento importante é o número de pessoas que participarão da oficina. Saber a quantidade esperada de pessoas ajudará a adequar o formato, definindo se é possível fazer atividades mais interativas entre as pessoas ou se um formato mais expositivo será mais eficaz. Também ajudará a definir se é possível oferecer a oficina com apenas uma pessoa como facilitadora, ou se será ne-

cessário mais pessoas como apoio nas atividades.

Além disso, é importante entender o perfil das pessoas participantes para identificar possíveis dificuldades com o uso de ferramentas digitais. Reflita se o público-alvo possui os recursos necessários para acessar a plataforma e os materiais que serão usados na oficina.



Passo 3

Escolha a plataforma da oficina e divulgue

Agora que você conhece o público-alvo da oficina, já possui informações suficientes para escolher a plataforma onde ela será oferecida e começar a divulgá-la para o público-alvo. Quanto mais cedo isso for feito, mais chances de conseguir uma plataforma adequada e a participação do público esperado.

Escolha uma plataforma adequada

Há uma variedade de plataformas *on-line* onde a oficina pode ser oferecida: Zoom, Google Meet, Microsoft Teams etc. O que vai definir a plataforma ideal é o número de pessoas esperado e a capacidade técnica da plataforma, que precisa ter:

- Capacidade para suportar várias pessoas ao mesmo tempo;
- Possibilidade de apresentar *slides* para todos os participantes.
- Fácil conectividade com a internet;
- Fácil acesso por parte dos e das participantes;
- Acessibilidade para pessoas com deficiência;
- Possibilidade de criar mais de uma sala dentro da mesma sala de reunião.



Durante a oficina virtual, você precisará usar a função “apresentar tela” para que as pessoas participantes consigam acompanhar o fio da oficina. Além disso, você poderá enviar o *link* da apresentação pelo bate-papo. Assim, elas poderão acessá-la e interagir com as atividades propostas.

Tudo isso deve ser testado antes do dia da oficina.

Divulgue a oficina para o público-alvo

Com a plataforma da oficina já definida, o próximo passo é divulgá-la para o público-alvo. Dependendo do público, o melhor meio para divulgar pode ser via *e-mail*, redes sociais e até mesmo WhatsApp. Lembre sempre de **enviar o formulário de inscrição**.

A seguir, temos um exemplo de convite feito para oficinas oferecidas na Secretaria Municipal da Fazenda em 2020, que pode ser encontrado na pasta de Materiais para a oficina. No local, basta alterar para “Via Zoom, *link* enviado por *e-mail*”, por exemplo.

Oficinas de capacitação em Linguagem Simples

Em junho, o Programa Municipal de Linguagem Simples vai realizar oficinas de capacitação em linguagem simples para servidores e servidoras da Prefeitura de São Paulo!

Gostaria de saber como se comunicar de forma mais simples com a população?
Participe da capacitação!

Quando?
29 e 30/06 - 15h às 17h

Onde?
EMASP - Escola Municipal de Administração Pública de São Paulo

SE INSCREVA!
Link de inscrição para o dia **29/06**: <https://forms.gle/wPm5MeZLuMfMm18w7>
Link de inscrição para o dia **30/06**: <https://forms.gle/scUlp343ip7KwkkN9>

As vagas são limitadas! Receberemos inscrições até o dia 28/06.

Logos: LINGUAGEM SIMPLES, (011) lab, CIDADE DE SÃO PAULO

Entre em contato com o grupo e envie lembretes

Além do e-mail de divulgação, quando o dia da oficina estiver próximo, é importante enviar lembretes com instruções básicas para que as pessoas acessem a plataforma com mais facilidade, por exemplo:

- Lembrando qual será a plataforma;
- Sugerindo que abram a sala antes do horário da oficina;
- Pedindo que entrem pelo computador, caso tenham acesso;
- Sugerindo que usem fone com microfone ou áudio do computador/celular.



Imagem de wayhomestudio no Freepik (banco de imagens gratuitas).

Uma sugestão de e-mail é a seguinte:

Enviar Anexar Arquivos

Para:

Assunto:

Olá!

Esperamos que esteja bem.

Está chegando a hora da nossa Oficina de Linguagem Simples. Ela vai acontecer no dia (*inserir data*), das (*inserir horário de início da oficina*) às (*inserir horário de término da oficina*), através da plataforma (*inserir nome da plataforma*).

Se possível, acompanhe a oficina por um computador. Assim será mais fácil acessar as ferramentas e participar das dinâmicas. Entre alguns minutinhos antes para aproveitar melhor o nosso tempo!

Não se esqueça de separar papel e caneta para anotações e para fazer as atividades ao longo da oficina.

Para participar da oficina, clique aqui (*inserir o link para a chamada*).

Contamos com a sua presença!

Até logo,

Equipe do Programa Municipal de Linguagem Simples

Passo 4

Mapeie possíveis temas, dúvidas e polêmicas

Agora que você sabe quem é o seu público-alvo, é hora de fazer o mapeamento dos possíveis temas, dúvidas e polêmicas que podem surgir durante a oficina. Isso irá ajudar a se preparar para responder dúvidas e mediar possíveis conflitos.

Depois de identificar o seu público-alvo, você tem em mãos os elementos necessários para mapear os possíveis temas que irão surgir durante a oficina, bem como as dúvidas e polêmicas.

Um outro elemento que surge do mapeamento do público e que é fundamental para essa etapa é o quanto o público-alvo sabe sobre Linguagem Simples. Isso definirá se o público estará familiarizado ou resistente ao tema, e se estará aberto durante a oficina.

Procure pensar em quais são os problemas mais enfrentados pelo público em questão e as pressões que sofre com relação à linguagem usada para realizar a sua função. De modo geral, há uma pressão para que os servidores e servidoras do setor público usem uma linguagem excessivamente formal, dentro do que conhecemos por norma culta. No entanto, isso acaba gerando sérios problemas de comunicação, na medida em que nem sempre essa linguagem garante que a outra pessoa entenda a mensagem.

Tomando como base o exemplo usado no mapeamento de público, se o público-alvo da oficina são funcionários e funcionárias do setor jurídico, é provável que os temas levantados por tal setor estejam relacionados a esse meio.

Uma dúvida bastante frequente é justamente como adotar a Linguagem Simples sem abrir mão da formalidade e do vocabulário técnico que o contexto jurídico pede. O que precisa sempre ser pontuado durante as oficinas, e não apenas nesse caso, é que Linguagem Simples não é sinônimo de linguagem “chula” ou informal, mas sim uma maneira de garantir que as pessoas entendam o que o Governo está falando, sem abrir mão da formalidade e seguindo a norma culta da Língua Portuguesa.

Além disso, parte de escolher usar a Linguagem Simples mesmo no contexto jurídico, tem a ver com tentar torná-la o mais acessível possível inclusive para pessoas que não pertencem a esse meio. Há formas de se escrever um contrato, uma licitação, um edital e até mesmo uma legislação aplicando as dicas de simplificação, sem que estes percam o seu sentido e papel. Caso essa dúvida apareça, o Decreto nº 59.067/2019, mencionado anteriormente, que institui o Programa Municipal de Linguagem Simples, pode ser abordado como exemplo durante as oficinas.

Outra polêmica frequente tem relação com uma das dicas de Linguagem Simples, que fala sobre a necessidade de se usar uma linguagem inclusiva, que busca incluir todas as pessoas, sem es-

pecificar gênero, evitando o masculino genérico. O senso comum e de certa forma conservador costuma ser resistente a tal dica, argumentando que o uso apenas do masculino faz parte da norma culta, o que é verdade.

No entanto, é importante procurar dialogar com esse setor, explicando que o fato de a maioria dos substantivos da Língua Portuguesa serem apenas usados no masculino tem a ver com o processo de formação do nosso país, em que durante muito tempo mulheres não podiam exercer determinadas funções. À medida que isso foi mudando, o vocabulário foi mudando também, embora na prática ainda seja costume usarmos apenas a forma masculina.

Assim, as dicas têm como objetivo tornar a linguagem do setor público mais inclusiva, contribuindo também para tornar comum o uso de palavras sem indicador de gênero ou mesmo o uso de palavras em ambos os gêneros. Falaremos especificamente sobre essa dica na página 44.

Caso você queira se preparar melhor, um bom material de estudo sobre esse tema é o *Manual para o uso não sexista da linguagem*, lançado pela Secretaria de Políticas para as Mulheres do Rio Grande do Sul.

Como mediar conflitos através da Comunicação Não Violenta (CNV)

Para que a discussão aconteça de forma assertiva, sugerimos que a facilitadora ou facilitador use a Comunicação Não Violenta (CNV) para mediar possíveis conflitos. Ela foi desenvolvida pelo psicólogo Marshall Rosenberg nos anos 1960 e é uma forma de autoconexão que promove a comunicação com empatia, nos permite refletir sobre as partes que não enxergamos com facilita-

de e estimula a sensibilidade diante das nossas ações e da forma que estamos nos comunicando.

Em todos os passos da CNV, é necessário praticar as técnicas da mediação, como a escuta ativa, que possui quatro elementos principais:

- **Observar sem julgar:** é o momento de analisar todo o cenário e identificar cada parcela de responsabilidade. Baseia-se na observação do que está acontecendo, de fato, com foco na situação vivenciada. É importante que essa observação seja feita sem julgamentos ou preconceito. Aqui, consideramos que julgamentos são uma reação natural do nosso corpo a situações em que nos sentimos ameaçados de alguma forma. Assim, precisamos fazer o exercício de abrir mão deles para então observar o que realmente está acontecendo.



- **Nomear os sentimentos:** é hora de entender e comunicar as emoções que sentimos durante o conflito, sem culpas ou julgamentos. Ao falar sobre sentimentos, não sobre posicionamentos, temos mais chances de sermos ouvidos, ainda mais em um ambiente de conflito. Porém, é preciso ter cuidado para não expressar os seus sentimentos de uma forma que coloque a culpa nas pessoas com quem você está se comunicando.





- **Identificar necessidades:**

saber reconhecer as necessidades por trás de cada sentimento que a pessoa com quem falamos trouxe é outro passo importante para uma comunicação não violenta. É importante identificar as necessidades e nutri-las. Da mesma forma, ao entendermos o que sentimos, torna-se mais fácil entender o que precisamos. Assim, ao nos colocarmos no lugar do outro, criamos uma conexão que nos ajuda a perceber quais necessidades não estão sendo atendidas.

Para ilustrar como aplicar a CNV, separamos um episódio que aconteceu em uma das oficinas do Programa. Nela, tivemos uma grande discussão em torno da terceira dica sobre Linguagem Simples:

3

Não use termos sexistas

Prefira o plural indefinido ou sempre use as palavras nos dois gêneros

- ✘ Este é um direito básico que deve ser garantido a todo cidadão
- ✔ Este é um direito básico que deve ser garantido a todo cidadão e cidadã



- **Formular pedidos:**

esse é o momento no qual você poderá pedir por ações concretas para ter as suas demandas e necessidades atendidas (e isso vale também para a pessoa com quem você está falando). Os pedidos devem ser concretos: diga da forma mais direta possível do que você precisa. Lembre-se que há uma linha tênue entre fazer um pedido e transferir a responsabilidade para o outro resolver ou para o outro atender sua necessidade. É importante observar qual sua disponibilidade de receber a resposta, sendo ela positiva ou negativa.

Ao apontar a problemática de usarmos sempre palavras no masculino, inclusive para se referir a grupos compostos por outros gêneros, a dica sugere o uso do plural indefinido ou de palavras nos dois gêneros.

Por ser um tema ainda novo, e que está em discussão atualmente, parte das pessoas relacionaram a dica ao uso da linguagem neutra, como no caso da palavra “todes”. Por isso, alguns participantes demonstraram resistência à dica, afirmando que o uso do gênero neutro faz parte de uma ideologia de gênero. Por outro lado, outras participantes reforçaram que é preciso oferecer acolhimento para todas as pessoas que são atendidas na área social. Para elas, seguir a dica seria uma forma de respeitar e acolher o público-alvo que atendem frequentemente.

Como poderíamos lidar com essa situação usando uma Comunicação Não Violenta?

Usando a CNV, podemos conduzir essa discussão da seguinte forma:

1

Observe sem julgar

Deixe a pessoa falar livremente e tente observar sem fazer interferências. Sabemos o quanto isso é desafiador e só com muita prática é que vai ficando mais fácil suspender o julgamento. Quando o julgamento aparecer, tente deixá-lo de lado para que você possa observar com total atenção o que a outra pessoa fala.



2

Nomeie seus sentimentos

Depois disso, você pode dizer como está se sentindo em relação ao que foi falado e expor seus sentimentos. Tente ser o mais sincera e descritiva possível sobre seus sentimentos para que a outra pessoa entenda.



3

Identifique o que você precisa

Com isso, você deve identificar quais necessidades estão por trás de cada sentimento. Por exemplo, se eu me sinto ameaçado ou ameaçada pelo que a pessoa falou, uma necessidade por trás é de ser escutada e entendida. Aqui, há uma necessidade em falar o que se pensa sobre o que foi trazido, colocando seu ponto de vista. Expor nossas necessidades deixa claro para a outra pessoa o que precisamos de verdade para que o diálogo sincero e efetivo aconteça.



4

Faça pedidos

Feito isso, você poderá formular ações concretas para que suas necessidades sejam atendidas. Nesse caso, você pode interferir e pedir a palavra para expor seu ponto de vista. Além disso, pode pedir para que a pessoa pare com as agressões verbais e também pode dizer que precisa dar continuidade à oficina, propondo um diálogo para um outro momento.



Essa condução através da CNV é uma das formas para lidar com um conflito desse tipo.

Um outro aprendizado que tivemos na situação que citamos foi a necessidade de mudarmos a forma como a dica é apresentada. Ao invés de sugerir que as pessoas não usem uma **linguagem sexista**, passamos a propor que usem uma **linguagem inclusiva**. Assim, propomos que usem palavras neutras que já existem e são comuns em nossa língua para evitar confusões.

Saiba mais sobre a linguagem inclusiva e suas diferenças para a linguagem neutra no passo seguinte!

Linguagem neutra ou linguagem inclusiva

Neste capítulo, você vai entender melhor o que é cada uma dessas linguagens e como elas se diferenciam. Verá também qual é o posicionamento do Programa Municipal de Linguagem Simples, que se baseia na linguagem inclusiva.

Linguagem neutra

A linguagem neutra tem o propósito de incluir todos os grupos de gênero na comunicação. Ela também é conhecida como linguagem não binária e evita o uso dos gêneros tradicionalmente aceitos pela sociedade (masculino e feminino), substituindo os artigos feminino e masculino por um **x**, **e** ou **@**. Por exemplo:

- elu (em vez de ele ou ela);
- todes (em vez de todos);
- amigues (em vez de amigos);
- menine (em vez de menino ou menina).

O uso de símbolos (como o **x** e o **@** em casos como “todxs”, “amig@s” e “meninx”) caiu em desuso por não serem possíveis de pronunciar e confundirem ferramentas de leitura usadas por pessoas com deficiência visual.

O uso da linguagem neutra contribui para:

- Acolher, respeitar e valorizar a diversidade;
- Lutar contra a intolerância de gênero e o machismo;
- Identificar e visibilizar todos os gêneros, inclusive aqueles que fogem ao padrão binário de gênero (feminino e masculino);
- Não privilegiar determinado grupo em detrimento de outros;
- Gerar reflexão sobre a desigualdade de gênero em outros âmbitos para além da linguagem.



Linguagem inclusiva

A linguagem inclusiva, também chamada de não sexista, busca promover uma comunicação que não exclua ou invisibilize qualquer grupo social. Ela envolve todas as pessoas, sem especificar gênero e sem alterar a ortografia das palavras, evitando ainda o masculino genérico.

Por exemplo:

- “Todos estão convidados” pode ser substituído por “todas as pessoas estão convidadas”.
- “Leia sobre o direito do idoso” pode ser substituído por “Leia sobre o direito da pessoa idosa”.
- “Este é um direito básico que deve ser garantido a todo cidadão” pode ser substituído por “Este é um direito básico que deve ser garantido a toda a população ou todas as pessoas”.

A língua diz muito da nossa cultura, é a forma como nomeamos lugares, pessoas, objetos e ideias. Toda a sociedade se constitui em torno do uso da língua, e a partir dela é possível incluir identidades que são excluídas.

Com isso, a linguagem inclusiva propõe que as pessoas se expressem de forma que ninguém se sinta excluída usando palavras que já existem na língua portuguesa.

Narrativa do Programa Municipal de Linguagem Simples

O fio de condução das oficinas feitas pelo Programa está de acordo com a linguagem inclusiva. Apoiamos a diversidade e acreditamos que temos o dever de respeitar todas as pessoas, inclusive pessoas trans e não binárias. Um exemplo disso está na nossa terceira dica, que fala sobre a linguagem inclusiva como forma de incluir todas as pessoas.

3

Use uma linguagem inclusiva.

Prefira o plural indefinido ou sempre use as palavras nos dois gêneros.



Leia sobre o direito do idoso.



Leia sobre o direito da pessoa idosa.

Ao explicar o uso da linguagem inclusiva, reforçamos a importância de sempre perguntar como a pessoa com quem estamos falando prefere ser chamada. Isso inclui respeitar o nome social e pronomes adotados (sejam “ela/dela”, “ele/dele”, “elu/delu”, entre outras variações). No caso de públicos maiores, ter o cuidado de usar termos neutros que já existem em nossa língua garante que todas as pessoas se sintam incluídas na comunicação.

É importante lembrar que o Estado presta serviço para todas as pessoas independentemente do gênero. As diferenças de gênero são uma realidade. Logo, é nosso papel nos informar para que saibamos acolher também essas pessoas.

Acreditamos que dessa forma estamos contribuindo para sensibilizar servidores e servidoras quanto à pauta das diferenças de gênero. Assim, teremos condições de ser realmente inclusivos, o que nos ajuda a alcançar todas as pessoas que são atendidas pelo setor público.



Passo 6

Adapte a oficina ao público-alvo

Com o público-alvo definido e com os possíveis temas já mapeados, chegou a hora de inserir esses pontos no conteúdo da própria oficina. Isso tornará a oficina mais direcionada e facilitará o aprendizado dos e das participantes.

Um dos facilitadores do processo de aprendizagem é a identificação do público com o conteúdo e os temas que serão abordados. Principalmente por se tratar de um tema novo e pouco difundido no setor público, o modo como ele é apresentado faz total diferença para quem estiver tendo seu primeiro contato com a Linguagem Simples.



Adequando a linguagem

Quando o tema é linguagem, é fundamental que sempre pensemos com quem estamos falando, e por isso a importância de adequarmos a linguagem da oficina ao nosso público-alvo.

Se sabemos que nosso público-alvo nunca teve contato com o tema de Linguagem Simples, devemos nos atentar para o modo como apresentamos esse tema, explicamos os conceitos, e assim por diante. É preciso tomar cuidado para não tratar o público da oficina como se já soubesse do que estamos falando ou como se os conceitos fossem simples e óbvios.

Agora, se sabemos que o público-alvo é minimamente familiarizado com a temática, já engajado com a pauta de Linguagem Simples, ou se sabemos da existência de iniciativas sobre o tema no setor, a abordagem deve ser diferente, para não acabar desmotivando as pessoas. Nesse caso, é interessante escutar os questionamentos que surgirem e partir deles para guiar a oficina, tirando dúvidas e se aprofundando nos temas trazidos.



Adequando o material

Um dos objetivos da oficina é levar as pessoas a refletirem sobre a linguagem que usam. Assim, é fundamental que o tema seja sempre tratado dentro de um contexto. Por isso, a primeira etapa da oficina é um momento de reflexão, com perguntas a respeito da linguagem no setor público, bem como no lugar onde as pessoas trabalham. Tais perguntas aparecem na **Apresentação para oficina virtual**, que você pode acessar pelo QR code na página 25.



Adaptando o conteúdo

Outro ponto importante e que pode contribuir para que as pessoas se identifiquem melhor com o tema são os exemplos e atividades propostas ao longo da oficina. Trazer textos e documentos relacionados com a sua área de atuação ou que tenham sido produzidos pelo próprio órgão onde trabalham é uma forma de mostrar a aplicação das técnicas de Linguagem Simples a partir de algo próximo de seu cotidiano.

Uma forma de fazer isso é montar os exemplos da oficina a partir desses documentos. Por exemplo, se o público-alvo da oficina são servidores e servidoras da Secretaria da Fazenda, é interessante trazer para a atividade feita ao final da oficina (*slide 41 da Apresentação para oficina virtual*) documentos produzidos pela própria Secretaria. Um exemplo é o documento de Contestação do IPTU, que pode ser facilmente encontrado na internet, e também na lista de materiais da oficina (página 25).


Além disso, você pode mandar um *e-mail* para a pessoa responsável por agendar a oficina e pedir sugestões de documentos considerados complexos ou problemáticos para incluir nas atividades da oficina.

Passo 7

Aplique o formulário de presença

Como forma de mapear o público presente na oficina, sugerimos que você aplique um formulário para coletar algumas informações antes de a oficina começar. Nele, você pode perguntar informações básicas sobre a pessoa, por exemplo nome, e-mail institucional e órgão onde trabalha, e até mesmo informações específicas sobre o cargo e/ou tempo de atuação.

Além disso, você pode incluir no formulário algumas perguntas que ajudem a entender como a linguagem é usada no dia a dia de trabalho das pessoas participantes. Você encontra algumas perguntas norteadoras no formulário-exemplo, que está na pasta de materiais para a oficina.

 Programa Municipal de
**LINGUAGEM
SIMPLES**

Formulário de presença - Oficina virtual de Linguagem Simples

Olá!

Antes de começar a oficina, gostaríamos que respondessem esse formulário. Ele é essencial para que possamos acompanhar e avaliar o andamento das nossas oficinas.

Obrigada!

Seção sem título

Qual seu nome completo? *

Sua resposta

Qual seu e-mail institucional? *

Sua resposta

Em qual órgão você trabalha? *

Sua resposta

Se você trabalha na Prefeitura, qual o seu principal/primeiro vínculo? Caso você seja efetivo em cargo em comissão, apontar o cargo efetivo. Caso você não trabalhe na Prefeitura, indique o principal/primeiro vínculo com o seu órgão.

- Celetista (CLT)
- Contrato por tempo determinado
- Comissionado: FUNÇÃO DE DIREÇÃO E CHEFIA
- Comissionado: FUNÇÃO DE ASSESSORIA
- Efetivo ou admitido: AGENTE DE APOIO

Formulário de presença.

Materiais da oficina



Apresentação para oficina virtual

Todos os materiais para a oficina podem ser acessados através do QR code abaixo:



Materiais

- Folha com as 10 dicas de linguagem simples
- Documentos para atividade prática



Outros materiais

- Documento-exemplo para atividade prática
- Modelo de fio lógico para oficina
- Formulário de presença
- Formulário de avaliação

COMO ACESSAR?

Abra a câmera do seu celular.

Aproxime a câmera do código acima.

Clique no *link* para abrir a pasta com os materiais.



Lista de verificação

- Identifique o público-alvo da oficina.
- Escolha a plataforma da oficina
- Divulgue a oficina para o público-alvo.
- Mapeie possíveis temas, dúvidas e polêmicas.
- Adapte a oficina ao público-alvo.



ETAPA 2

Preparando a sala virtual

**O que precisa ser feito
no dia da oficina?**

Passo 8

Prepare a sala da oficina

No dia da oficina, é recomendado que o *link* da sala (já enviado anteriormente via *e-mail*) seja enviado novamente com, no mínimo, 1 hora de antecedência ao horário da oficina, para garantir que tudo funcione como planejado.

Depois de criar a sala, o primeiro passo é enviar o *link* para todas as pessoas participantes.

Confira se o som e o vídeo estão funcionando

Depois de criar a sala e enviar o *link*, faça um teste de som e vídeo para garantir que tudo está funcionando. No caso do Zoom, o teste de som e vídeo é sugerido assim que você acessa a sala, tanto para quem a criou, quanto para os convidados.

É importante que o ambiente onde você mediará a oficina esteja calmo e silencioso no momento da oficina.

Em seguida, você deve:

- Separar o *link* das atividades em uma página que você consiga acessar com facilidade.
- Apoiar na entrada das pessoas.
- Receber os e as participantes que forem chegando, conferir se estão vendo e escutando as pessoas que estão na sala.

- Dar instruções para que quem não conhece a plataforma ainda, se familiarize com ela.
- Enviar o *link* da apresentação, para que já acessem e se familiarizem.
- Conferir se todas as pessoas estão com papel e caneta para as atividades durante a oficina.
- Comunicar bem as regras e combinados da oficina.

Lembre-se de avisar todas as pessoas quando a oficina estiver prestes a começar!



Imagem de Freepik.



ETAPA 3

Aplicando a oficina

**O que precisa ser feito
ao longo da oficina?**

Passo 9

Como facilitar oficinas colaborativas

Nesta etapa, veremos dicas de como facilitar oficinas colaborativas, além de passar por cada um dos momentos e atividades propostas durante a oficina. Lembre-se de usar como base a **Apresentação para oficina virtual** para acompanhar as dicas.

O que são oficinas colaborativas

Partindo da ideia de que oficinas são espaços para criar, experimentar e colocar em prática os aprendizados, uma oficina colaborativa depende tanto de quem facilita quanto de quem participa da oficina. O modo como ela será conduzida faz total diferença, já que isso interfere não apenas no processo de aprendizagem, mas também no quanto as demais pessoas irão se envolver e participar do espaço. Trata-se de um espaço de troca, em que o facilitador ou facilitadora cumpre o papel de mediar discussões com quem está aprendendo, diferentemente do modelo mais fechado de aprendizagem no qual quem assiste só “recebe” o conteúdo apresentado.

Dessa forma, quem facilita irá apenas **conduzir** a oficina para que todo mundo participe, o aprendizado conjunto aconteça e o objetivo da oficina seja atingido.

Tenha um objetivo predefinido

Uma oficina é um espaço onde se cria algo. No caso de uma oficina de Linguagem Simples, nosso principal objetivo é criar um espaço em que o servidor ou a servidora reflitam sobre a linguagem que usam no seu dia a dia. Além disso, queremos sensibilizá-los sobre a importância de escrever documentos e se comunicar de maneira mais simples. Para isso, apresentamos as técnicas e ferramentas que podem ajudar nessa simplificação.

Sabendo disso, você deve ter em mente ao longo de toda a oficina que o modo como se faz a mediação da discussão ou se conduz a oficina deve **facilitar** esse processo. Não existe um jeito certo de se facilitar para todos os públicos e perfis. Por isso, você deve partir do mapeamento de público feito anteriormente e se perguntar:



- Qual a melhor maneira de apresentar esse tema para esse público em específico?
- Como podemos atingir esse objetivo?

Parta das experiências das pessoas participantes

Uma das formas de chegar a essas respostas é partir sempre das experiências e conhecimentos de quem participa da oficina. Isso fará com que se sintam mais próximas da temática e a vejam como algo aplicável e próximo ao seu dia a dia. Você deve sempre dar exemplos relacionados ao contexto de trabalho delas, incentivá-las a falar e incluir na oficina situações que elas mesmas trouxeram.

Diferentes contextos

Um ponto importante é repensar as dinâmicas e o fio lógico para diferentes contextos (número de pessoas, faixa etária, nível de interação etc.).

Uma possibilidade é, se você nunca teve experiência com facilitação, fazer oficinas menores. Quando estiver com um público jovem, tente usar atividades de interação e que mexam com o corpo. Se as pessoas não estiverem interagindo muito, traga exemplos da sua própria vida, incentivando-as e encorajando-as a fazerem o mesmo.

Escute e incentive a fala

O processo de escuta ativa será muito importante para incluir quem participa da oficina como sujeito ativo e pensante. Então, escute atentamente tudo o que as pessoas participantes têm a dizer, validando suas opiniões como importantes para a discussão.

É provável que, de início, as pessoas não se sintam à vontade para falar, por se tratar de um tema novo. Por isso, é fundamental que quem esteja facilitando a oficina busque incentivá-las a falar, mesmo quando o silêncio parecer constrangedor, com frases do tipo “Quem pode nos dar um exemplo de tal situação?”,

“Quem pode começar respondendo a essa pergunta?”, sempre reafirmando que não existe certo ou errado.

Papéis e responsabilidades

Além disso, é de extrema importância que as pessoas facilitadoras estejam alinhadas quanto aos conteúdos e seu papel, para que estejam bem entrosadas na hora de facilitar. Por isso, reserve um tempo antes da oficina para vocês conversarem e fazerem seus combinados.

É importante sabermos o papel de cada pessoa na hora de facilitar. Segue uma pequena explicação de cada papel:

Facilitadora: é responsável por conduzir o processo de forma neutra e sem julgamentos. Também deve encorajar os e as participantes a fazerem as atividades propostas, bem como aplicar as dinâmicas e tirar dúvidas sobre o conteúdo. Deve guiar e facilitar discussões, conduzindo um processo de aprendizado com escuta ativa. É importante que essa pessoa tenha um olhar observador para entender como as participantes estão absorvendo as informações, incentivando sempre a interação delas.

Cofacilitadora: é o apoio geral e técnico (enviar o *link* da apresentação pelo bate-papo, avisar a facilitadora caso surja alguma questão técnica, tirar as dúvidas que possam surgir). Ela também organiza a sala e divide as participantes em salas menores na hora de fazer a atividade prática. Essa pessoa também pode intervir ao longo da oficina para contribuir com as discussões e engajamento das participantes.

Passo 9.1

Como facilitar oficinas virtuais

Além dos desafios naturais de se facilitar uma oficina, o momento atual exige adaptação para o contexto virtual. Por isso, é fundamental que saibamos usar as ferramentas que temos disponíveis.

É comum pensarmos que facilitação virtual significa levar o que já sabemos de facilitação para o contexto *virtual*. Isso, em partes, é verdade, porque há elementos essenciais de facilitação que estão sempre presentes, não importa o formato escolhido. No entanto, além de o contexto *virtual* trazer novas dinâmicas, o novo formato também pede que usemos outras linguagens e outros níveis de interação. E, como consequência disso, o resultado também será diferente.

Vimos na sessão anterior que facilitar é mediar discussões e criar um espaço para que todas as pessoas aprendam juntas.

Mas a facilitação virtual traz desafios como:

- O espaço precisa ser dinâmico, com atividades rápidas;
- As pessoas precisam se sentir motivadas a participar e interagir entre si;
- O tempo precisa ser organizado de outra forma.

Além disso, ela traz um novo formato, que exige que pensemos como adaptar os materiais para que as pessoas participem. Por isso, precisamos conhecer bem

as ferramentas virtuais. Um elemento importante da oficina é o conceito de experiência. Para que a facilitação aconteça, é preciso que **pessoas** estejam **juntas**, fazendo uma **atividade**, para obter **resultados**.

Por isso, é importante ter em mente o mapeamento de público feito durante a preparação da oficina, para saber informações como:

- As pessoas que participarão da oficina têm computador em casa?
- Elas têm acesso ao Zoom ou à plataforma escolhida?
- Qual a idade delas?
- Com o que elas trabalham?
- Elas já se conhecem?



Tudo isso ajuda a saber o nível de familiaridade que as pessoas têm com a plataforma e com oficinas *virtuais* em geral.

Defina atividades

Agora, pense: **O que** é possível que essas pessoas, nesse espaço e tempo, façam juntas? Trata-se de ações ou atividades a serem feitas.

Elas podem:

- Assistir algum vídeo, apresentação etc.;
- Ouvir um áudio, uma música;
- Interagir entre si.



Depois de definir a atividade das pessoas, é preciso se perguntar: **Como?** Elas irão preencher o *slide*? Responder por *chat*?

Pense nas ferramentas

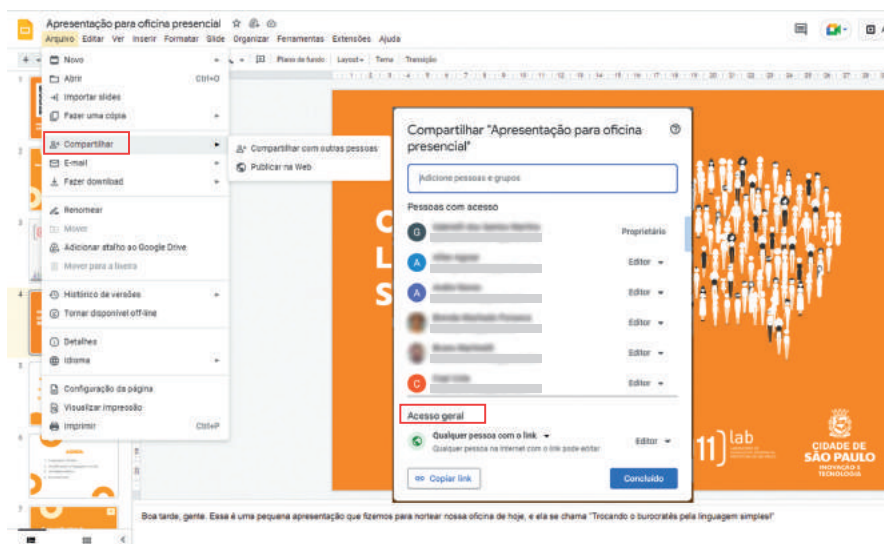
Além da plataforma, que outras ferramentas podem ser usadas durante a oficina? O espaço, que é *virtual*, a plata-

forma, o tempo e as ferramentas são o que determinará a dinâmica da oficina.

Uma sugestão é que, em vez de simplesmente apresentar os *slides* da oficina na própria plataforma, a apresentação seja interativa e possa ser acessada por todas as pessoas participantes. Dessa forma, as atividades, que seriam feitas com papel e caneta no caso da oficina presencial, passam a ser feitas em *slides* da própria apresentação.

Para isso, você precisará enviar o *link* da apresentação (em Power Point, Miro etc.) pelo bate-papo da chamada. Assim, todas as pessoas poderão acessá-la e editar o material.

Antes de enviar o *link*, lembre-se de liberar o acesso da apresentação:



Lembre-se dos objetivos

Não esqueça que, no caso da oficina de Linguagem Simples, nosso principal objetivo é criar um espaço em que o servidor ou a servidora reflitam sobre a linguagem que usam no seu dia a dia. Além disso, queremos sensibilizá-los sobre a importância de escrever documentos e se comunicar de maneira mais simples.

Para isso, apresentamos as técnicas e ferramentas que podem ajudar nessa simplificação. Essa é a entrega que esperamos fazer com a experiência da oficina e o motivo de todos e todas estarem ali. Por isso, é importante que seja alinhado com os e as participantes, tornando mais claros o objetivo da oficina.

Você terá a oportunidade de planejar a sua oficina virtual, preenchendo a ativi-

dade a seguir, a partir do que aprendemos até aqui. Você pode acessar o arquivo no *link* Planejamento da oficina. Lembre-se de criar uma cópia e manter o documento original sem alterações.

No **campo 0**, você deve colocar o nome da sua oficina, “Oficina de Linguagem Simples”, por exemplo. Depois, preencha o tempo de duração da oficina e o número de participantes confirmados.

No **campo 1**, você deve escrever as informações que você já sabe sobre quem irá participar.

No **campo 2**, escreva o que você ainda não sabe.

No **campo 3**, escreva quem será responsável por fazer a facilitação (se haverá mais de uma pessoa, se haverá uma equipe de comunicação) e quais serão suas atividades (divulgação da oficina,

inscrições, lista de presença, suporte com dúvidas, além da própria facilitação).

No **campo 4**, você deve escrever o que garantirá que as pessoas estejam juntas, ou seja, qual a plataforma escolhida, como ela será usada, através de que recursos, e assim por diante.

Já no **campo 5**, você deve escrever quais atividades serão feitas pelas pessoas participantes. Tente descrever bem cada uma das interações.

No **campo 6**, você deve escrever quais são os resultados esperados com a oficina, ou seja, os objetivos da oficina.

Por fim, no **campo 7**, escreva qual a experiência esperada para quem irá participar da oficina, com relação à dinâmica, interação e aprendizados, e também para quem irá facilitar.

ATIVIDADE 1: Planejando sua facilitação remota

0. Dê um nome para sua formação Duração/Tempo Nº de participantes

1. Pessoas - o que eu já sei sobre quem participa 3. Pessoas - facilitação

2. Pessoas - o que eu ainda não sei

ATIVIDADE 1: Planejando sua facilitação remota

4. Juntas 5. Fazendo algo 6. Para algo - resultados

7. Para algo - experiência

Atividade de planejamento.

Passo 10

Colocando em prática o que aprendemos

Chegou a hora de colocar em prática o que você aprendeu. Além disso, iremos passar por cada um dos momentos e atividades propostas durante a oficina. Lembre-se de usar como base a apresentação em *slides* para acompanhar as dicas.

Faça combinados

Boa parte dos desafios de se fazer uma oficina *virtual* existem também para quem está participando da oficina. Conexão ruim, falta de privacidade em casa, falta de familiaridade com a plataforma, dificuldade para se concentrar em meios virtuais. Por isso, é importante que todo o funcionamento da oficina seja pactuado logo de início, para que todos e todas saibam como vai funcionar e tomem a responsabilidade de cumprir com o combinado.

Participação ativa

Por se tratar de uma oficina virtual, não há muitas formas de conferir ou garantir que todas as pessoas estejam de fato prestando atenção. Por isso, é importante que a dinâmica da oficina e as atividades sejam pensadas também para manter a participação ativa, para que todos e todas se sintam parte do processo de construção da oficina. Além disso, também é importante que cada pessoa participante seja responsável por se manter atenta durante a oficina e participar ativamente.



Alguns dos combinados podem ser:

- Desligar o microfone quando alguém estiver falando. Isso evita ruídos e interrupções desnecessárias;
- Participar ativamente ao longo da oficina;
- Se possível, deixar a câmera ligada;
- Fazer perguntas autorreflexivas, em que você pergunta e já procura a resposta para compartilhar com os demais;
- Mandar perguntas sempre pelo *bate-papo* quando alguém estiver falando. Isso otimiza o tempo da oficina;
- Manter o celular no silencioso;
- Interagir através da apresentação em *slides* compartilhada;
- Usar papel e caneta ou bloco de notas virtual para fazer anotações.

Gerencie bem o tempo

É importante considerar que muitas pessoas passam a maior parte do seu tempo em interações *virtuais*, seja no trabalho ou em outras interações sociais. Por isso, é importante que o tempo de duração da oficina seja respeitado. Lembre-se: é papel da equipe facilitadora conduzir o encontro, cuidar do tempo, moderar e organizar.

Faça um momento de chegada

Assim que todas as pessoas já estiverem na sala de reunião, faça um momento de chegada para que elas possam ir se acomodando e se adaptando às ferramentas e ao grupo. Esse momento deve servir também para tirar dúvidas, perguntar como as pessoas estão e se estão tendo alguma dificuldade.

Dê instruções sempre, reforçando comandos

É importante que você sempre repita os comandos que der, já que alguém pode ter tido um problema de conexão ou só não ter prestado atenção. E é importante também dar instruções de como realizar aquele comando, já que muitas vezes as pessoas só não o fazem porque não sabem como, e ficam com vergonha de perguntar. Por exemplo, após

dizer: “estou enviando o *link* da apresentação pelo bate-papo”, pergunte: “todo mundo conseguiu entrar? Basta clicar no *link* que a apresentação abre automaticamente”.

Tente acompanhar as pessoas

Pergunte sempre se as pessoas estão ouvindo, se estão conseguindo acessar os *links* enviados, se estão acompanhando a linha de raciocínio. Se em contextos presenciais de aprendizagem já é importante prestar atenção a isso, no contexto *virtual* se torna mais ainda, já que temos outras barreiras de comunicação.

Faça momentos de checagem

Pause sempre a explicação para checar se há algum problema e perceber o nível de engajamento das pessoas. Pergunte-se: meu público está engajado? Todos e todas estão acessando a apresentação? Estão interagindo?

Lembre-se de registrar a presença

Por fim, é importante fazer o controle de presença para saber quem de fato participou da oficina. Então, não se esqueça de enfatizar a importância de preencherem o formulário no início e no fim da oficina.



Dica: Como nem todas as pessoas conseguem acessar o formulário, você também pode tirar *prints* da lista de presentes na chamada.

Passo 11

Siga o fio lógico da oficina

A oficina, como um espaço de aprendizagem, deve seguir uma ordem lógica. Para isso, essa ordem pode ser pensada e organizada através de um **fio lógico**, que servirá também para nortear a apresentação-base da oficina.

O fio lógico serve como guia da oficina. Nele, devem estar todas as informações e detalhes importantes sobre a oficina, desde o seu tema, até a descrição de cada momento. Também são informações importantes:

- Data da oficina;
- Objetivos;
- Resultados;
- Metodologia;
- Tempo de duração;
- Público-alvo;
- Materiais necessários.



Além disso, todas as etapas da oficina deverão ser descritas no fio lógico, com um tempo médio estipulado para cada uma delas. Assim, você terá controle sobre o tempo de duração de cada momento, para que o tempo-limite da oficina não seja ultrapassado.

Todas essas informações podem ser colhidas e pensadas ao longo do desenvolvimento da oficina e servirão de consulta momentos antes e durante a própria oficina. Na pasta Materiais para oficina você pode encontrar um **Modelo de fio lógico – Oficina de Linguagem Simples**, com os campos a serem preenchidos.

Nele, você encontra os diferentes momentos que compõem a oficina, que são:

1 Chegada

Momento reservado para que os e as participantes acessem e se ambientem à plataforma. Deve durar, em média, 10 minutos. Atente-se as pessoas que entram na sala virtual atrasadas, procurando sempre acolhê-las e explicar o que estão fazendo e em que momento estão na oficina.

2 Rodada de apresentação

Momento para que os e as participantes se apresentem, falem com o que trabalham, contem um exemplo de palavra difícil que escutam muito em seu trabalho e digam qual sua expectativa para a oficina. Dura, em média, 10 minutos, dependendo do número de participantes.

3 Agenda

Momento em que o facilitador ou facilitadora apresenta as etapas da oficina. Dura, em média, 1 minuto.

4 Sensibilização

Momento em que os e as participantes são sensibilizadas quanto à importância de usarem a Linguagem Simples. Dura, em média, 5 minutos.

5 Questionamentos

Momento em que o facilitador ou facilitadora apresenta uma pergunta aos e às participantes, fazendo com que reflitam a respeito da linguagem no seu trabalho. Eles e elas são convidados a responder a pergunta “O que vocês acham da comunicação do seu órgão? Ela é acessível para toda a população? Por quê?”, e a compartilharem com o restante do grupo, se quiserem, gerando um primeiro momento de discussão. Dura, em média, 10 minutos.

6 Apresentação

Momento mais expositivo da oficina, em que as **10 dicas de Linguagem Simples** são apresentadas e discutidas junto aos e às participantes. Dura, em média, 40 minutos.

7 Atividade prática

Momento em que os e as participantes são divididos em duplas ou trios, e convidadas a aplicar as dicas de Linguagem Simples em diferentes documentos. O exercício dura, em média, 30 minutos.

8 Encerramento

Momento final da oficina, em que a facilitadora ou facilitador busca saber quais foram os pontos positivos e negativos da oficina, e agradece a presença de todos e todas. Dura, em média, 10 minutos.

Passo 12

Introduza a oficina

Agora que você já tem todas as ferramentas necessárias para realizar a oficina, iremos passar por cada uma de suas etapas, explicando de forma mais detalhada a dinâmica e metodologia.

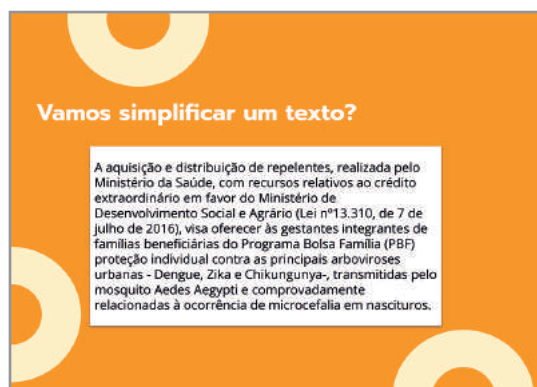
Para além de conhecer as ferramentas e o seu fio lógico, é importante que você entenda com profundidade cada momento da oficina, o que também dará confiança para conduzir e mediar as discussões. Para isso, use como base a **Apresentação para oficina virtual** e tente estudá-la ao máximo antes do dia da oficina.

Para começar, se apresente, falando seu nome e órgão em que trabalha. Se quiser, inclua na sua apresentação curiosidades sobre si e outras informações que criem um espaço seguro, descontraído e confortável para todas as pessoas presentes.

Como explicado anteriormente, o primeiro momento da oficina é o momento da **Chegada**. Começando pelo *slide* 1, temos o formulário de presença que deve ser enviado pelo bate-papo:

A ideia é que o *slide* seja projetado enquanto as pessoas entram na sala e se familiarizam com a plataforma. Enquanto isso, o facilitador ou facilitadora deve pedir que acessem o formulário e respondam as perguntas sobre os seus dados pessoais. Tal coleta é importante para que depois você possa identificar o público que realmente participou da oficina.

Depois que todos e todas tiverem preenchido o formulário de presença, passe para o próximo slide e peça para que peguem o papel e a caneta que reservaram e façam a atividade de simplificação do texto do Ministério da Saúde. Nesse momento, é importante ressaltar que não existe resposta certa ou errada para a atividade e que ela serve apenas para podermos avaliar como os e as participantes entram na oficina e como saem dela.



O *slide* seguinte é um espaço para que se faça uma apresentação breve sobre quem está oferecendo a oficina.



No caso do Programa Municipal de Linguagem Simples, um exemplo de fala é o seguinte:

“Olá, vamos começar, então. A oficina de hoje é uma iniciativa do (011)lab, laboratório de inovação da Prefeitura, através do Programa Municipal de Linguagem Simples.”

Passando para o *slide* seguinte, temos então a capa da nossa oficina. Ao passar por ela, você pode dizer: “Essa é uma pequena apresentação que fizemos para nortear nossa oficina de hoje:

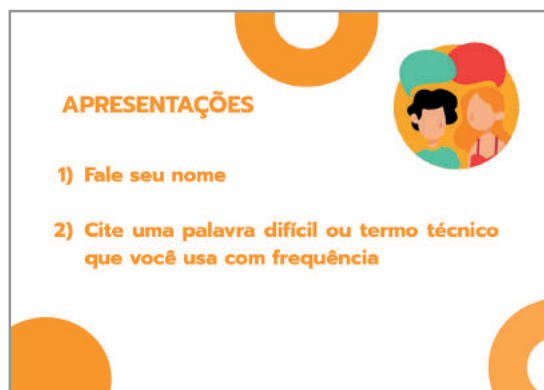


Dica: Lembre de gravar a oficina antes de começar!

Assim, quem participar poderá assistir mais tarde.

Em seguida, entramos no momento da **Rodada de apresentação**. A ideia é que todos se apresentem, digam com o que trabalham, deem um exemplo de termo complexo que usam no ambiente de trabalho e também digam o que esperam da oficina. Para quebrar o gelo, você pode falar o seguinte:

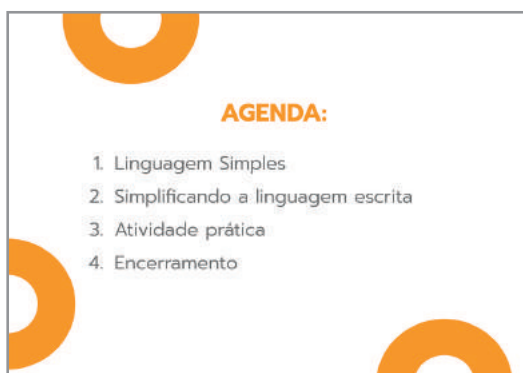
“Uma das coisas que mais falamos dentro do programa de Linguagem Simples é sobre o burocratês usado pelos servidores e servidoras da Prefeitura. Por isso, gostaria que cada um de vocês se apresentasse, contasse com o que trabalha, e desse um exemplo de palavra difícil ou termo técnico que acha que usa muito ou vê muitas pessoas usarem no trabalho. Ah, e digam também qual a expectativa de vocês para a oficina de hoje. Alguém quer começar?”



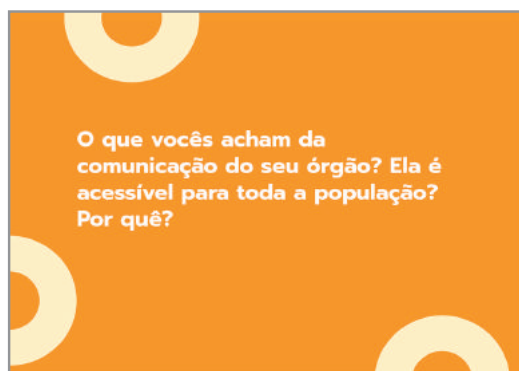
Caso as pessoas estejam tímidas, você pode perguntar mais uma vez se alguém quer falar e chamar pelo nome de uma das participantes, sugerindo que comece. Para que entrem no clima da oficina, é importante que citem pelo menos um exemplo de palavra difícil. É provável que alguns termos ou expressões se repitam, então tente observar quais são, para incorporar aos exemplos dados ao longo da oficina.

No *slide* seguinte, entramos no momento de apresentação da **Agenda**, que é quando as etapas da oficina são apresentadas. Um exemplo de fala é o seguinte:

“Nossa oficina será dividida em quatro momentos: primeiro contaremos um pouco do que fazemos no Programa de Linguagem Simples; em seguida passaremos para vocês as nossas 10 dicas para simplificar a linguagem; depois, faremos uma atividade prática para experimentar como seria a primeira etapa da simplificação; por fim, encerraremos a oficina compartilhando quais foram os nossos aprendizados.”



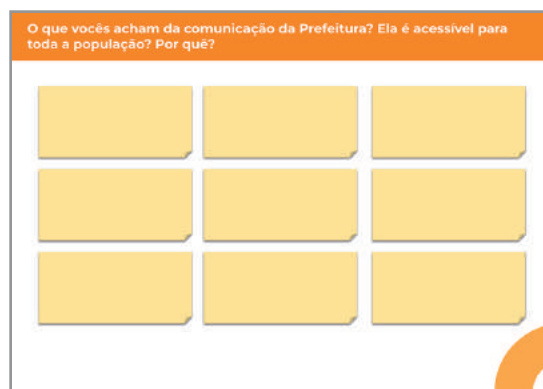
Antes de entrarmos no momento de apresentação do programa, temos um *slide* com a primeira pergunta da oficina, que tem como objetivo entender a visão dos e das participantes.



Uma forma de apresentar o *slide* é a seguinte:

“Antes de falarmos sobre Linguagem Simples, eu gostaria de fazer uma primeira pergunta para vocês. O que vocês acham da comunicação do seu órgão? Ela é acessível para toda a população? Se não, por quê? Então eu vou pedir que vocês escrevam a resposta nos *post-its* dos *slides* seguintes”.

Lembre-se de enviar no bate-papo o *link* da apresentação para que as pessoas consigam acessar os *post-its* indicados para a atividade.



Dê dois minutos para que escrevam a resposta e, em seguida, pergunte quem gostaria de compartilhar o que escreveu com o restante do grupo. Novamente, incentive para que se sintam à vontade para falar, reforçando que não existe resposta certa ou errada para a pergunta.

O *slide* seguinte é o que dá início à **Sensibilização**, com a seguinte pergunta: “Quais as consequências de se usar uma linguagem difícil no setor público?”.

Ele introduz o *slide* que tem como objetivo sensibilizar os e as participantes para a importância da linguagem simples. Enquanto ele é apresentado, você pode dizer:

“Aqui, temos alguns dados que explicam por que é tão importante que o Governo pense em sua linguagem. 3 em cada 10 brasileiras e brasileiros com idade entre 15 e 64 anos são analfabetos funcionais, o que significa que têm dificuldade para entender e interpretar textos básicos. Ao mesmo tempo, 1 em cada 5 habitantes da cidade de São Paulo não possui instrução formal, ou seja, não foram à escola.”



O *slide* que vem depois deste é um *slide* animado, o que significa que, ao passar para o lado, o *slide* não se altera, mas cada frase que aparece nele vai sendo apresentada, uma de cada vez. A ideia é que as frases vão sendo mostradas enquanto se fala, já que cada parte do texto é consequência do anterior.

- 1 AS PESSOAS NÃO ENTENDEM O QUE O GOVERNO FALA
- 2 A POPULAÇÃO TEM DIFICULDADE DE ACESSAR OS SERVIÇOS PÚBLICOS
- 3 O GOVERNO GASTA MAIS TEMPO E RECURSOS PARA PRESTAR OS SERVIÇOS PÚBLICOS
- 4 O GOVERNO E AS PESSOAS FICAM MAIS DISTANTES
- 5 AS DESIGUALDADES SOCIAIS SÃO AMPLIADAS

Um exemplo de leitura do *slide* é:

“Nesse contexto, as pessoas não entendem o que o Governo fala e têm dificuldade de acessar os serviços públicos. Como consequência disso, o Governo gasta mais tempo e recursos para prestar os serviços, o Governo e as pessoas ficam mais distantes, ampliando as desigualdades sociais.”

O *slide* seguinte vem como uma conclusão da linha de pensamento:

The slide has a title in orange: "Se o texto é simples, o leitor ou leitora consegue:". Below the title is a list of three points, each starting with a number and a bolded verb: "1. Encontrar facilmente o que procura;", "2. Entender o que encontrou;", "3. Usar a informação."

Sugestão de fala:

“Por isso, pensando em encurtar a distância entre o Governo e a sociedade, a Linguagem Simples é um conjunto de práticas usado para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva. É também um movimento que surge na década de 1940 na Inglaterra e nos EUA.”

A linha de raciocínio continua no *slide* seguinte:

“Se um texto é simples, o leitor ou leitora vai: primeiro, **encontrar** facilmente o que procura; segundo, **entender** a informação que encontrou; e por fim, poder **usar** a informação.”

Passo 13

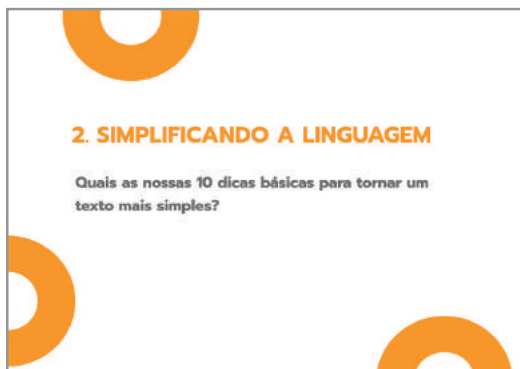
Apresente as 10 dicas de Linguagem Simples

Este é o momento mais importante da oficina, em que as **10 dicas de Linguagem Simples** são apresentadas e discutidas junto aos e às participantes. Por isso, é importante que você conheça em detalhes cada uma delas.

O *slide* 13 serve para introduzir as dicas. Ele pode ser apresentado da seguinte forma:

“Agora nós iremos passar pelas 10 dicas de Linguagem Simples, que não têm como objetivo servir de regras, mas são um conjunto de técnicas práticas que vocês podem usar na hora de escrever ou revisar um texto.”

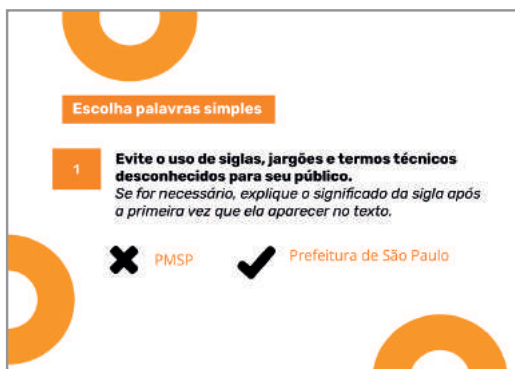
“Como você pode ver, partimos do menor elemento do texto, que é a palavra; passamos pela frase e só então pensamos na apresentação do documento. Mas os três aspectos se misturam tanto no momento de começar a escrever um texto do zero quanto na hora de revisar um documento.”



O *slide* seguinte traz os três grupos em que se dividem as dicas. Uma sugestão de como apresentá-lo é:

“As dicas podem ser divididas em 3 grupos, que abordam diferentes aspectos do documento e da linguagem, que são **Escolha palavras simples**, **Simplifique suas frases** e **Pense na apresentação do documento**.”

No *slide* seguinte, entramos nas dicas. A primeira dica é **Evite o uso de siglas, jargões e termos técnicos**. É provável que, durante a primeira parte da oficina, as siglas tenham surgido como exemplo de palavra difícil ou termo técnico. Você pode partir disso para apresentar essa dica.



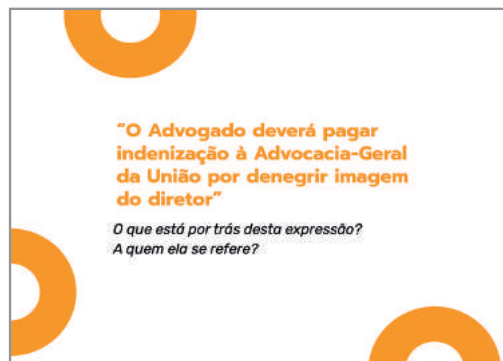
Lembre-se de explicar o que são jargões e termos técnicos e de mencionar os exemplos que aparecem no *slide*, além de outros:

“Normalmente, as siglas são abreviações de nomes de lugares e são usadas junto aos termos técnicos para se referir a órgãos e procedimentos. Já os jargões são termos específicos comuns a um determinado grupo de pessoas. A chance de uma pessoa que não pertence a esse grupo entender a palavra é baixa.”

Você ainda pode completar:

“É preciso ter cuidado com as siglas. Embora sirvam para agilizar a comunicação, existem muitas siglas cujo significado as pessoas não conhecem. Em especial, as siglas que representam órgãos e serviços e que mudam com muita frequência.

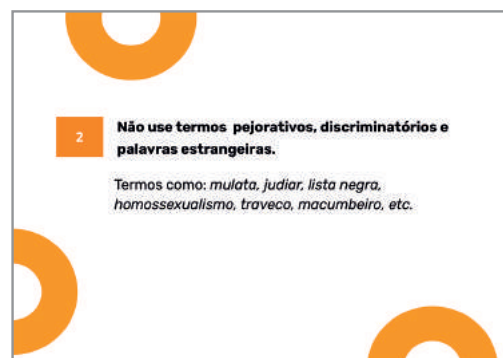
É comum uma pessoa procurar por um serviço e não achar, já que, na maioria dos lugares, ele está representado por sua sigla e não pelo seu nome. O ideal é evitar ao máximo o uso das siglas e termos técnicos, mas, caso seja necessário usá-las, explique o seu significado depois da primeira vez que ela aparecer no texto. Isso também vale para as siglas que são mais conhecidas do que o seu significado, como RG e CPF.”



O *slide* seguinte consiste em um exemplo para a próxima dica. Leia-o em voz alta e convide os e as participantes a refletirem sobre o que há de errado na frase. Espere para ver se alguém percebe que a discussão é sobre o termo “denegrir” e pergunte se conhece sua origem. Caso ninguém responda, adiante a explicação.

“Segundo o dicionário Aurélio, a palavra ‘denegrir’ é definida por ‘tornar negro, escurecer’, e, na frase, tem o sentido negativo de ‘manchar a imagem’. Assim são diversas outras palavras e expressões da Língua Portuguesa, como ‘mulato’, ‘lista negra’, ‘macumbeiro’ etc. Embora muitas pessoas usem essas palavras sem saber sua origem, são expressões que reforçam um estereótipo negativo da população negra.”

Após essa breve explicação, passe para o *slide* seguinte, que apresenta a segunda dica: **Não use termos pejorativos ou discriminatórios.**



Explique o que são termos pejorativos e dê outros exemplos, além de explicar que essa dica engloba também palavras em outras línguas:

“No caso de ‘denegrir’, o termo pode ser facilmente substituído por ‘difamar’, sem que se perca o sentido da frase. Outros termos como ‘judiar’ (que vem do termo ‘judeu’), ‘homossexualismo’ (que utiliza o sufixo ‘-ismo’, referente a doenças) em vez de ‘homossexualidade’, e ‘traveco’ também têm origem discriminatória e não devem ser usados, sob risco de ofendermos o leitor ou leitora e, principalmente, de reforçar atitudes discriminatórias.

Nessa dica também se incluem palavras em línguas estrangeiras, como o inglês e o francês, que não fazem parte do vocabulário da maior parte da população. Boa parte da população brasileira já enfrenta dificuldades para entender textos escritos em português, então tente substituir termos em outros idiomas por palavras com o mesmo significado em nossa língua.”

Lembre-se de usar os exemplos que aparecem no *slide* e de tirar dúvidas sobre outros termos que venham a aparecer na discussão.

O *slide* seguinte é a introdução à terceira dica: **Use uma linguagem inclusiva**. A ideia é criar uma interação para que os e as participantes percebam a diferença no uso do masculino como padrão para se referir a todos os gêneros em palavras muito comuns da Língua Portuguesa.

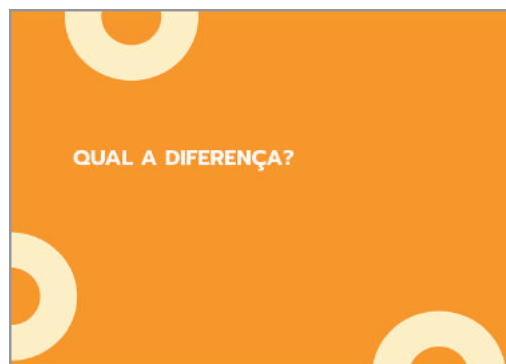


Chame a atenção de todos e todas para o *slide* e então pergunte: “Que imagem vem à mente de vocês quando leem esta frase?”. Dê espaço para que falem e mantenha a escuta ativa.



Passando para o *slide* seguinte, peça para que leiam novamente e repita a pergunta.

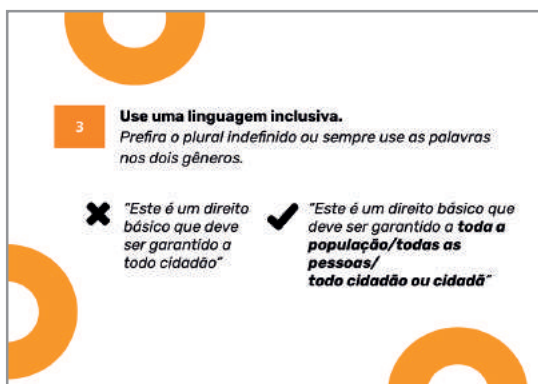
Em seguida, passe para o *slide* seguinte.



Pergunte se os e as participantes notaram a diferença entre a primeira e a segunda frase. Dê espaço para que comentem sobre o tema e falem suas impressões:

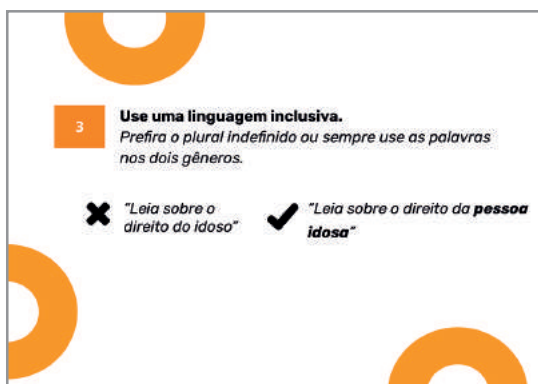
“Quando escrevemos para um público-alvo diverso, composto por homens, mulheres e pessoas que não se identificam nestes dois grupos, é importante que a pessoa que está lendo se sinta incluída como público-alvo daquela mensagem.”

O slide seguinte traz a orientação propriamente dita:



Explique a dica e leia também o exemplo do slide.

“O ideal é usar as palavras nos dois gêneros ou o plural indefinido, como ‘pessoas idosas’ no lugar de ‘idosos’. Dessa forma, garantimos que todas as pessoas se sintam incluídas no que foi comunicado.”



Após a explicação, dê espaço para que façam perguntas e compartilhem sua opinião a respeito do tema. Essa é uma das dicas que mais geram polêmica. Então, lembre-

-se das dicas dadas no passo 4 – Mapeie possíveis temas, dúvidas e polêmicas.

O slide seguinte traz um exemplo que serve de introdução para a quarta dica. Nele, peça para que uma pessoa leia a frase em voz alta e, em seguida, questione: “O que a frase quer dizer? De que outra forma poderia ser escrita?”

Chame a atenção para o tamanho da palavra em destaque, e pergunte aos e às participantes se essa é uma palavra que usam muito em seu dia a dia. Peça para que pensem em outras palavras semelhantes e que dificultam a comunicação.



O slide seguinte traz a quarta dica. Leia-a em voz alta, junto aos exemplos.



“Palavras difíceis podem variar de acordo com o público-alvo. Por isso, é importante sempre pensar para quem você está escrevendo. Quando o público-alvo é muito diverso, devemos sempre

escrever pensando nas pessoas que terão maior dificuldade para entender. E é nelas que se deve pensar quando avaliamos a dificuldade das palavras.

Palavras difíceis são aquelas desconhecidas ou que não sejam tão usadas no dia a dia do seu público. Pergunte-se: essa palavra é usada pela maior parte da população? Se a resposta for não, você pode substituí-la por um sinônimo ou expressão equivalente.

Palavras como ‘concomitantemente’, ‘outrossim’ ou ‘subsidiariamente’ fazem parte de um vocabulário muito formal, bastante comum nos contextos acadêmico e jurídico. Essas palavras podem não fazer parte do vocabulário de quem lê seu documento, o que dificulta muito o entendimento da mensagem a ser passada. Ao buscar por um sinônimo, você poderá trocá-las por palavras de mesmo significado, porém mais usuais. O uso de um vocabulário simples garante que seu texto ou documento seja entendido pelo leitor ou pela leitora.”

Dê espaço para que tirem dúvidas, comentem situações em que usaram palavras do tipo no trabalho e escute os exemplos que surgirem.

O slide seguinte traz a quinta dica, última do grupo **Escolha das palavras**.



5 Use verbos que expressam ações diretas.

Identificação → Identifique

PALAVRA ABSTRATA
SUBSTANTIVO ATUANDO COMO VERBO

PALAVRA CONCRETA
VERBO QUE EXPRESSA AÇÃO DIRETA

Leia a dica em voz alta e explique com calma. Por ser uma dica que envolve ter-

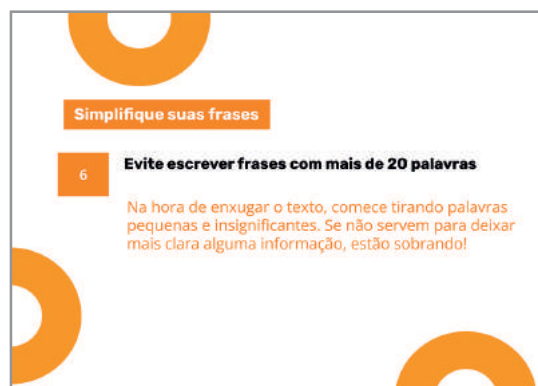
mos e conceitos gramaticais, pode gerar dúvidas. Deixe claro que o foco não é a gramática, mas sim como deixar o texto mais simples.

“É muito comum que usemos outras palavras para expressar a ação no lugar dos verbos. Por exemplo: faça a identificação do candidato. Nesse caso, a ação principal é a de identificar, que está descrita por meio do substantivo ‘identificação’, e não do verbo da frase, o que torna tudo mais complexo. Mas o que queremos chamar a atenção nessa dica não é sobre a gramática. O importante é deixar as ações do seu texto diretas e fáceis de identificar. Nos casos em que substantivos estão no lugar dos verbos (como as palavras ‘identificação’, ‘processamento’, ‘requisição’, ‘realização’), simplifique trocando por verbos de ação direta. Usar uma ação através do verbo torna a frase mais fácil de entender.

Prefira verbos que deixem clara a ação a ser feita, como: **faça, use, identifique, preencha** etc. Assim, não haverá dúvidas sobre qual ação se espera do público-alvo.”

Após a explicação, pergunte se há dúvidas e, se preciso, explique a dica de novo.

O slide seguinte traz a sexta dica e dá início ao grupo focado na **Estrutura das frases**.



Simplifique suas frases

6 Evite escrever frases com mais de 20 palavras

Na hora de enxugar o texto, comece tirando palavras pequenas e insignificantes. Se não servem para deixar mais clara alguma informação, estão sobrando!

Antes de começar a explicar a dica, apresente o grupo:

“O segundo grupo de dicas trabalha a estrutura da frase pensando na importância de escrevermos frases curtas e diretas para facilitar a leitura do texto. Nesse grupo, veremos 2 dicas.”

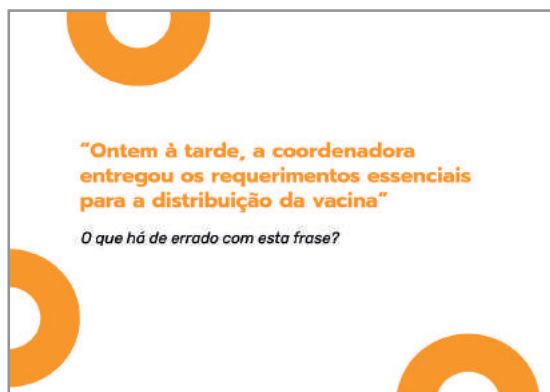
Em seguida, explique a dica:

“Para evitar confusões, o ideal é que as frases sejam objetivas, indo direto ao ponto, sem muitos rodeios.

O uso de pontos-finais para quebrar o texto em frases menores é uma das formas de torná-lo mais objetivo. Um texto mais limpo visualmente também pode ajudar as pessoas a entenderem as informações. Você pode começar tirando as palavras que não são essenciais e não fazem diferença para o sentido da frase.”

Dê espaço para que façam comentários, pergunte se há dúvidas e, caso não haja, passe para a próxima dica.

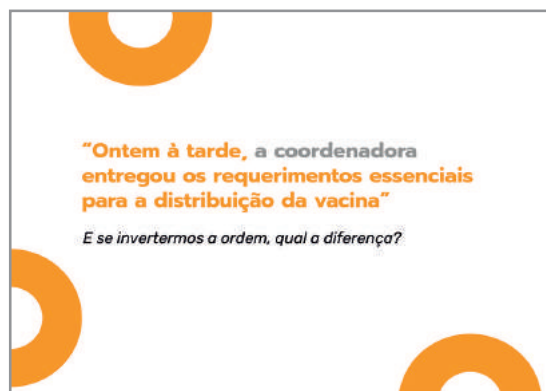
O slide seguinte traz um exemplo que serve como introdução para a sétima dica.



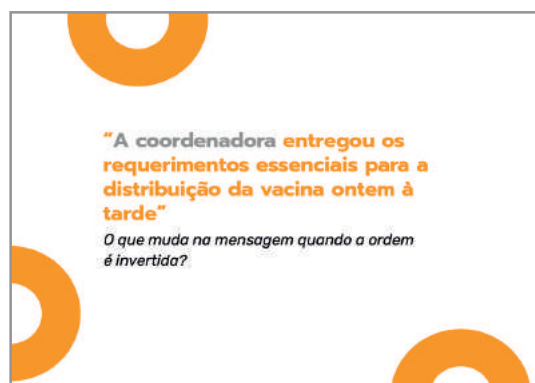
Leia o exemplo em voz alta e peça que tentem identificar o elemento inadequado na frase. Sugestão:

“Em uma primeira leitura, essa frase pode soar natural, certo? Quem é responsável pela entrega dos requerimentos?”

A ideia é que identifiquem “a coordenadora” como o sujeito verbal da frase. Espere que tentem identificar sozinhos. Caso não consigam, passe o slide. O slide seguinte traz a mesma frase, com o sujeito em destaque:



Dê um tempo para que percebam a ordem em que a frase foi escrita, deixando o sujeito verbal no meio dela. Depois, estimule-os a pensar como a frase ficaria caso fosse invertida, colocando o sujeito no início. Então, passe o slide, alterando a ordem da frase.



Chame a atenção para o fato de que alterar a ordem da frase não altera o seu sentido, mas destaca uma informação

importante – no caso do exemplo, quem foi a pessoa responsável pela entrega dos requerimentos.

O *slide* seguinte traz a sétima dica: **Use frases na ordem direta.**



Explique a dica usando os exemplos:

“Na Língua Portuguesa, geralmente colocamos a pessoa responsável pela ação no início, pois assim não há risco de duplo sentido etc. É o que chamamos de ordem direta, ou seja, frases escritas na ordem Sujeito > Verbo > Predicado.

Ao seguir essa dica, podemos dar preferência a frases como ‘A servidora escreveu o documento rapidamente’ em vez de ‘Rapidamente, a servidora escreveu o documento’. Assim, ao deixar claro logo no início da frase quem é responsável pela ação comunicada, a frase fica mais simples de entender para quem está lendo.”

Dê espaço para que apresentem dúvidas e façam comentários. Em seguida, passe para o próximo *slide*.

O *slide* seguinte traz uma pergunta que introduz as três últimas dicas, relacionadas à **Apresentação do documento**. Leia a pergunta em voz alta e pergunte às participantes o que acham. A ideia é que reflitam sobre a importância da for-

matação do texto para que ele seja entendido e interpretado por quem o lê.

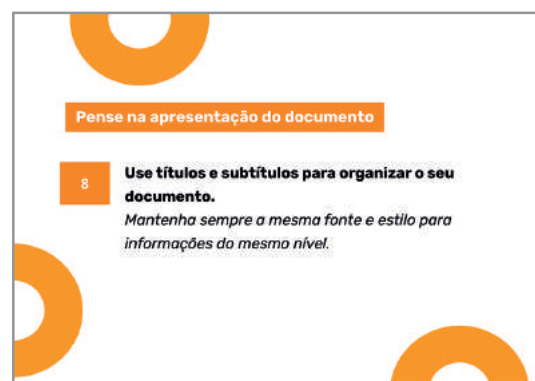


Após escutar as respostas e comentários, apresente o terceiro e último grupo de dicas:

“O terceiro e último grupo de dicas trabalha a apresentação do documento. Embora não pareça, um documento bem organizado e formatado faz total diferença para que, quem vai ler, entenda as informações. Para além de contribuir para um visual mais convidativo e estimular a leitura, a formatação do texto pode ajudar o leitor ou leitora a encontrar as informações com uma simples ‘passada de olho’.

Nesse grupo, veremos 3 dicas para simplificar o documento alterando sua formatação.”

O *slide* seguinte traz a oitava dica: **Use títulos e subtítulos para organizar o seu documento.**



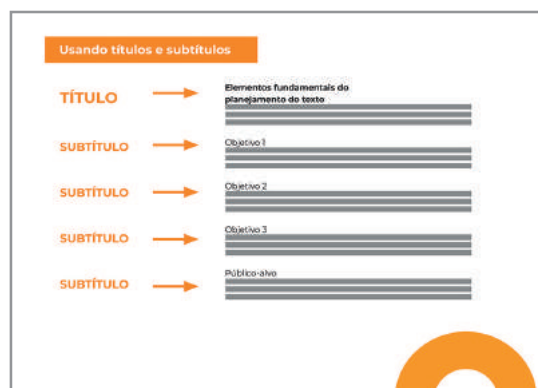
Apresente dando dicas de como escolher o título e subtítulos de um texto:

“Essa dica tem a ver com o uso de títulos e subtítulos para organizar o conteúdo do seu documento. O uso dessas ferramentas ajuda o leitor e a leitora a identificar a informação importante de forma rápida. O título é fundamental para que a pessoa possa saber, logo de início, o assunto principal do texto. Ele deve ser deixado em destaque, por exemplo em negrito, logo no início do documento.

Ao mesmo tempo, o título deve resumir o conteúdo do seu texto, para que, antes de ler, a pessoa já tenha ideia do que pode encontrar. Para isso, pense nas palavras-chave do seu texto e escolha qual deve estar no título do documento. Já os subtítulos servem para ‘quebrar’ o texto em partes menores e, assim, ajudar na leitura, principalmente no caso de documentos mais longos. Os subtítulos devem obedecer a um padrão e seguir uma lógica: se o primeiro subtítulo for deixado em negrito ou itálico, os subtítulos seguintes de mesmo nível devem seguir a mesma formatação.

Além disso, os subtítulos devem ser usados para indicar mudanças de conteúdo ao longo do texto ou para ressaltar uma parte do conteúdo que for importante.

Leia cada trecho do seu texto e se pergunte: qual é a ideia central desse trecho? Assim como os títulos, os subtítulos devem dar a ideia geral daquele trecho do texto.”



Dê espaço para que compartilhem dúvidas e façam comentários sobre o tema.

O slide seguinte traz a nona dica: **Use elementos visuais, como diagramas, tabelas e gráficos**, para ajudar a explicar o conteúdo.



Para explicar a dica, se apoie no texto a seguir:

“Outra dica é usar elementos visuais para ilustrar o seu documento. Esses elementos são um bom recurso para apresentar informações numéricas como dados, numerações etc. Além disso, são uma forma de tornar o documento mais atrativo e convidativo para quem tem dificuldade de leitura ou entendimento de textos. Faz diferença se é um texto de 10 parágrafos seguidos ou se, entre um parágrafo e outro, existem recursos visuais que ajudam na leitura.



Gráficos, tabelas e diagramas apoiam o leitor e a leitora a entender o conteúdo do texto.

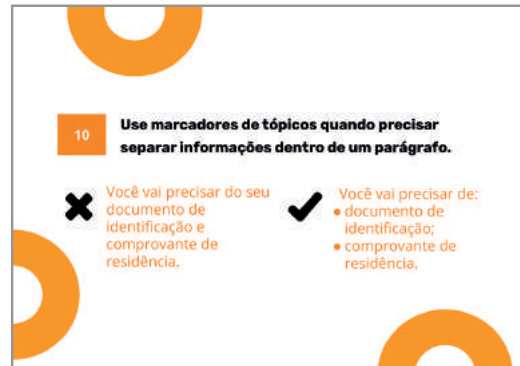
Mas, cuidado! Os elementos visuais devem ser escolhidos com atenção, para que não compliquem a leitura.

Gráficos podem ser usados para apresentar um conjunto grande de dados numéricos. Já as tabelas podem ser usadas para organizar informações, como números, nomes ou características. Diagramas podem ser usados para explicar um processo que possui algumas etapas.

É muito importante pensar no porquê de você estar apresentando um certo tipo de informação. Assim, vai ser mais fácil escolher qual elemento visual você pode usar.

Um lembrete importante é que todas as imagens, ilustrações ou gráficos precisam ter também uma descrição por escrito, com a hashtag **#ParaTodosVerem**, pensando na acessibilidade e na inclusão de pessoas com deficiência visual.”

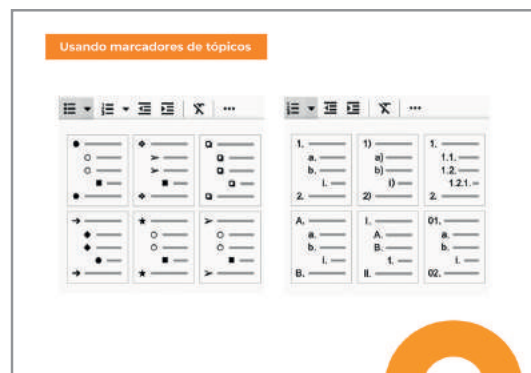
O slide seguinte traz a décima e última dica: **Use marcadores de tópicos quando precisar separar informações dentro de um parágrafo.**



Apresente a dica e busque dar exemplos relacionados com o trabalho feito pelas pessoas participantes:

“A última dica tem a ver com o uso de tópicos para ajudar a organizar informações como listas de documentos, passo a passo de um processo etc. Quando a pessoa procura por alguma informação importante, faz muita diferença se a informação estiver no meio do texto, junto com uma série de outras informações, ou se estiver fora do texto, em destaque, organizada em tópicos.”

O slide seguinte traz exemplos de como usar os recursos de organização em tópicos em ferramentas de edição de texto como Word e Google docs.



Passo 14

Aplique a atividade prática

Depois de passar por cada uma das **10 dicas de Linguagem Simples**, este é o momento em que os e as participantes podem colocar em prática o que aprenderam, identificando problemas em documentos reais.

A atividade prática consiste no breve diagnóstico dos três documentos que fazem parte do material da oficina. A ideia é que formem duplas ou trios para realizar a atividade em conjunto.

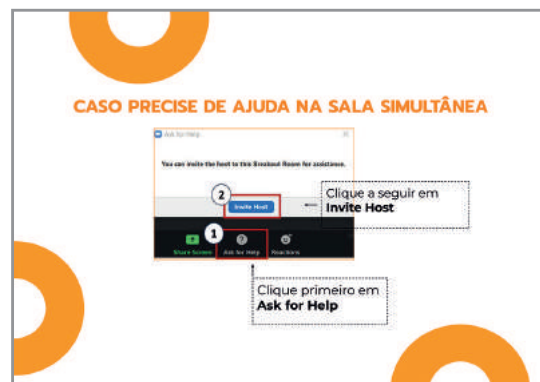
O *slide* seguinte traz um esquema que explica como vai funcionar:



Explique a atividade e, em seguida, ajude a organizar as duplas. Elas serão sorteadas pela própria plataforma e separadas em salas simultâneas. Em seguida, cada dupla deve abrir o *link* que será enviado no bate-papo com a cópia de um dos três documentos a seguir: um **Comunicado de lavratura de auto de infração**; uma **Ata da sessão de julgamento e classificação**, publicada no *Diário Oficial*; e uma **Carta aos pais**, enviada pela Secretaria Municipal de Educação.

O dois *slides* seguintes trazem instruções de como entrar nas salas simultâ-

neas e pedir ajuda para o facilitador ou facilitadora caso tenham dúvidas durante a atividade. Passe por eles explicando em detalhes como fazer.



Dica: Se precisar de ajuda para criar salas simultâneas na plataforma Zoom, as instruções estão no material "Como criar salas simultâneas".

Documentos para a atividade prática

ATIVIDADE PRÁTICA

Orientação	Indicação no texto	Como fazer a indicação
Grife frases com mais de 20 palavras	Grife de amarelo	
Grife siglas, jargões ou termos técnicos	Grife de rosa	
Mude a cor de palavras difíceis para o seu público-alvo	Pinte de verde	
Mude de cor informações que poderiam estar em tópicos	Pinte de azul	


PREFEITURA DE SÃO PAULO

São Paulo, 01 de Fevereiro de 2019.

Caros Pais, Familiares e Responsáveis,

O(A) seu(sua) filho(a) foi convocado(a) a participar do Projeto de Apoio Pedagógico para os(as) estudantes do Ensino Fundamental.


Como vocês sabem, nem todos os(as) estudantes aprendem da mesma forma ou no mesmo ritmo dos(as) colegas, alguns têm necessidade de mais oportunidades para consolidar a aprendizagem significativamente. A Recuperação Paralela é uma dessas oportunidades, pois tem como objetivo oferecer apoio pedagógico aos(as) estudantes dos três Ciclos de Aprendizagem do Ensino Fundamental que ainda não se apropriaram de conhecimentos das competências leitora, escritora e resolução de problemas.

Dessa forma o(a) professor(a) poderá trabalhar de modo mais direcionado, estimulando o gosto pela aprendizagem e o vínculo com a escola. Queremos que os(as) estudantes avancem na progressão dos conhecimentos e que conquistem mais autonomia na sua vida estudantil. Isso é muito importante, não apenas para o acompanhamento das atividades escolares e futura continuidade dos estudos, como também para a vida social e, muitas vezes, até para o fortalecimento da autoestima.

Como não poderia deixar de ser, uma iniciativa tão importante como essa requer cumplicidade e parceria entre a escola e os responsáveis pelos estudantes. A escola, por sua vez, se compromete a dar o apoio, oferecendo experiências e vivências motivadoras que visam a aprendizagem efetiva, com professores experientes que estão embasados por um cuidadoso planejamento de atividades.

Em contrapartida, esperamos contar com a adesão à proposta por parte dos familiares e/ou responsáveis, dando apoio e incentivo ao(a) estudante, bem como cooperando com os professores e o acompanhando todo o processo.

Secretaria Municipal de Educação de São Paulo


PREFEITURA DE SÃO PAULO

COMUNICADO DE LAVRATURA DE AUTO DE INFRAÇÃO

Sr. Contribuinte,

A Secretaria Municipal da Fazenda informa que houve a lavratura dos Autos de Infração e Intimação - All abaixo relacionados e que, até a data da emissão deste comunicado, permaneciam pendentes de pagamento em nossos registros.

Lembramos que se o autuado reconhecer a procedência do Auto de Infração, efetuando o pagamento das importâncias exigidas dentro do prazo para impugnação, o valor das multas será reduzido de 50% (cinquenta por cento), nos termos da legislação.

Para regularização dos débitos, acesse o endereço www.prefeitura.sp.gov.br/GPA e emita a Guia para Pagamento de Auto de Infração - GPA ou, caso queira efetuar acordo de parcelamento, acesse o endereço www.prefeitura.sp.gov.br/parcelamentos. Caso haja discordância em relação à autuação poderá ser protocolada impugnação, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de notificação do All. Para protocolar impugnação acesse o endereço <https://sav.prefeitura.sp.gov.br>, disponível de segunda a sexta-feira, das 06h00 às 23h59, acessível por meio de Senha Web ou certificado digital, sendo indispensável a observância do prazo legal para a impugnação da exigência fiscal.

Alertamos que a não quitação dos referidos débitos, se não impugnados, ensejará a disponibilização dos débitos para inscrição em dívida ativa e suas consequências legais, como o ajuizamento e a cobrança judicial, bem como sujeitará o contribuinte aos efeitos da inclusão no Cadastro Informativo Municipal CADIN.

Solicitamos desconsiderar o presente comunicado se os débitos já foram quitados, incluídos no PAT nos termos da lei 14256/2006 ou se houve apresentação de impugnação nos termos do artigo 36 da Lei no 14.107, de 12/12/2005. Neste último caso, informamos que a exigibilidade do crédito tributário permanecerá suspensa até a conclusão do julgamento, se impugnação tempestiva.

OBS: Atendimento pessoal para eventuais esclarecimentos será feito mediante agendamento eletrônico disponível no endereço eletrônico abaixo.
www.prefeitura.sp.gov.br/agendamentosf.

Página 106 da Normal do Diário Oficial do Município de São Paulo (DOM-SP) de 19 de Dezembro de 2019

Aos deztois dias do mês de Dezembro do ano de dois mil e dezenove, às onze horas, na Sala de Licitações da Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras - SIURB, reuniram-se os membros da Comissão Permanente de Licitação - CPL ao final nomeados, instituída pela Portaria nº 012/SIURB/2019 a seguir denominada "Comissão", foram reiniciados os trabalhos relativos à Licitação em epígrafe. Nesta sessão pública os proponentes não se fizeram representar. No horário estabelecido, foram abertos os envelopes 02 (Comprovação da Viabilidade dos Preços Propostos) das empresas classificadas em 2º e 3º lugar, quais sejam: POLOSUL ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES EIRELI EPP e DB CONSTRUÇÕES LTDA, que foram examinados e rubricados pelos presentes. Após análise dos documentos, a Comissão decidiu: I - SUSPENDER a sessão para julgamento das propostas, cujo resultado será divulgado oportunamente, por meio de publicação no Diário Oficial da Cidade de São Paulo. II - Os Envelopes 2 (comprovação da viabilidade das propostas) e Envelopes 3 (Habilitação) dos demais proponentes foram acondicionados em um terceiro envelope que após rubricado, ficou sob custódia da Divisão Técnica de licitações. III - Os documentos serão digitalizados e anexados ao processo de licitação.

AVISO DE ABERTURA DE LICITAÇÃO
A SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA URBANA E OBRAS - SIURB comunica aos interessados que o CADERNO DE LICITAÇÃO estará à disposição para consulta e poderá ser obtido gratuitamente mediante download na página <http://e-negociosidadesp.prefeitura.sp.gov.br> ou, mediante entrega de 01 (um) CD-ROM VIRGEM, na Divisão Técnica de Licitações, situada na Av. São João, 473, 19º andar - Edifício Oldo, no horário das 9:30 às 11:30 e das 13:30 às 16:00h, a partir do dia 19/12/2019.

CONCORRÊNCIA Nº 013/19/SIURB PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 6018.2019/0040333-6 Objeto: EXECUÇÃO DE SERVIÇOS E OBRAS PARA CONCLUSÃO DA CONSTRUÇÃO DA UPA TIPO III - PARELHEIROS PRAZO PARA CONSULTA E AQUISIÇÃO: a partir de 19/12/2019 ENTREGA DOS ENVELOPES: 04/02/2020 - das 10:00 às 11:00 horas SESSÃO DE ABERTURA: dia 04/02/2020 às 11:00 horas INFORMAÇÕES: Fones: 3337-9874 e 3337-9936.

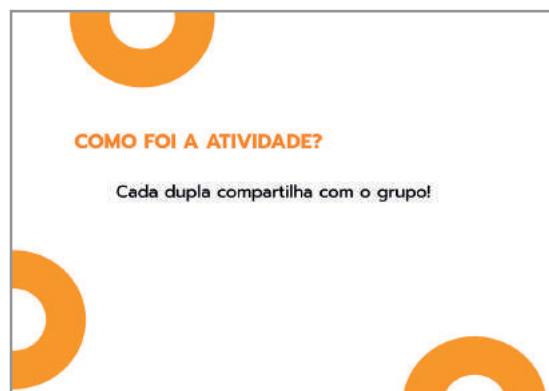
Além disso, no próprio documento, cada dupla receberá um comando com orientações, por exemplo: **Sublinhe as frases que não estão em ordem direta**. A dupla terá alguns minutos para aplicar a orientação e deve ter a oportunidade de testar entre duas e três orientações, dependendo do tempo que cada uma precisar.



Durante a atividade, tente visitar a sala em que cada dupla está para acompanhar o andamento e possíveis dúvidas que possam surgir. Assim que passar o tempo estimado para conclusão da atividade, passe para o *slide* seguinte e aguarde que todos e todas retornem para a sala principal.



Depois que todas as duplas terminarem, pergunte o que acharam, quais dificuldades tiveram, e dê um tempo para que compartilhem suas impressões.



O que precisa ser feito?

- Explique a atividade proposta.
- Divida as pessoas em salas simultâneas.
- Compartilhe o *link* da pasta com os materiais para a atividade no bate-papo.
- Oriente as pessoas que, caso precisem de ajuda, devem clicar em "peça por ajuda".
- Acompanhe o andamento da atividade e tire dúvidas.

Quando todas as duplas terminarem a atividade, retornem todas para a sala principal e colete percepções sobre dificuldades e aprendizados.

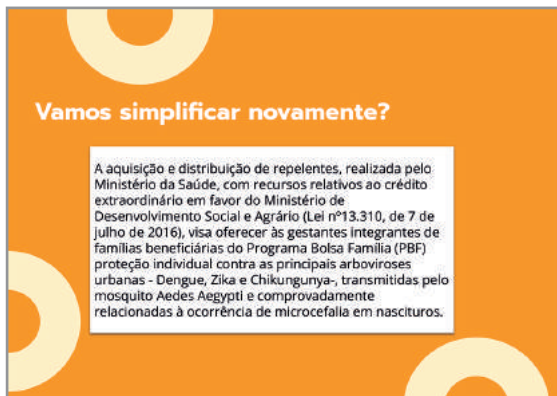
Passo 15

Encerre a oficina

Esse é o momento final da oficina, em que todos e todas podem compartilhar o que aprenderam, fazem novamente a atividade de simplificação e avaliam a oficina.

Antes de encerrar a oficina, peça para que as pessoas participantes simplifiquem novamente o texto indicado para a atividade de simplificação usando as **10 dicas de Linguagem Simples**. Isso será importante para sabermos o quanto aprenderam sobre a temática. Dê alguns minutos para que façam a atividade e passe para o próximo *slide*.

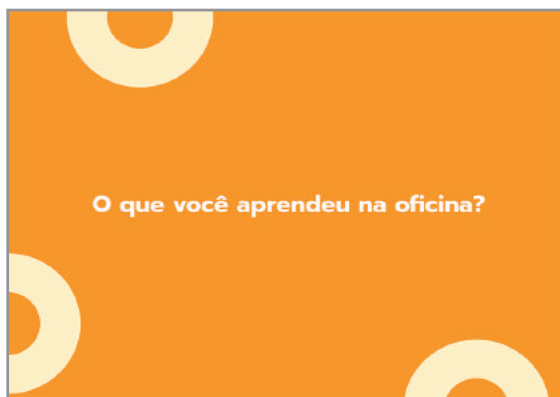
objetivo do texto?”, “quem é a pessoa que vai ler esse texto?”, “em qual lugar esse texto será publicado?”. Lembre que esta é apenas uma das formas de simplificar o texto, e que não existe uma única forma correta. Em seguida, dê espaço para que as pessoas comentem e compartilhem suas percepções.



Depois de simplificarem o texto de novo, passe para o slide seguinte que traz um exemplo de texto simplificado. Leia em voz alta e pergunte para as pessoas participantes sobre as diferenças entre o texto com linguagem difícil e o texto simplificado. Você também pode fazer perguntas que são importantes na hora da simplificação, por exemplo: “qual o



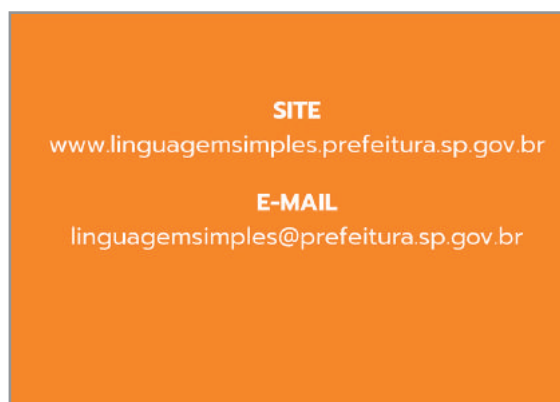
O *slide* 43 traz a pergunta “O que você aprendeu na oficina?”. A ideia é que esse momento seja usado para que os e as participantes compartilhem seus aprendizados e impressões. É importante incentivar que falem, pois essas percepções podem apoiar no desenvolvimento das próximas oficinas. Reforce a importância disso, e insista para que se sintam à vontade para falar.



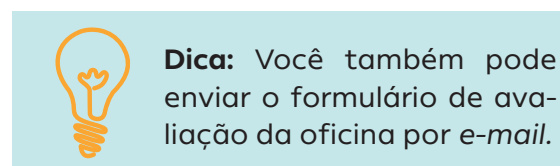
Depois desse momento, o *slide* seguinte traz o *link* para o formulário de avaliação – ele serve para que os e as participantes avaliem a oficina. Acesse um exemplo de formulário de avaliação nos materiais para a oficina.



Dê alguns minutos para que façam isso. Em seguida, passe para o último *slide* que indica os contatos da equipe que está conduzindo a oficina. Segue um exemplo usado pelo Programa Municipal de Linguagem Simples:



Agradeça a todos e todas pela presença, pergunte se alguém ficou com alguma dúvida e se despeça, dizendo que a oficina chegou ao final.





ETAPA 4

Quando a oficina acaba

**O que precisa ser feito
logo depois da oficina?**

Passo 16

Sistematize os dados da oficina

Depois que a oficina acaba, é necessário organizar e sistematizar os dados coletados durante a oficina. Tanto as respostas das atividades quanto todo o desenrolar da oficina devem ser registrados, para servirem de apoio na construção de novas oficinas.

Crie um arquivo para a sistematização

Para fazer a sistematização, você pode criar um arquivo no formato de documento ou de apresentação em *slides*, em que as informações fiquem melhor organizadas. Nomeie o arquivo com o mesmo nome colocado na pasta. Exemplo: “Oficina para Secretaria de Governo_Sistematizacao”.

Nesse arquivo, você pode registrar os principais pontos apresentados pelas participantes, como:

- As principais dificuldades com relação à comunicação no trabalho;
- A recepção das 10 dicas de Linguagem Simples;
- As percepções e dificuldades encontradas ao longo da atividade prática.

1 REFLEXÕES SOBRE LINGUAGEM SIMPLES

1. O que vocês acham da comunicação do seu órgão? Ela é acessível para toda a população? Por quê?

- *Temos a comunicação interna que já é bem ruim e com o público externo temos muitas limitações. Os canais externos são muito burocráticos e nada convidativos. Se os servidores não conseguem encontrar as informações nos guias e materiais que produzimos, imagina a população?*
- *Comunicação falha. Para algumas situações teria que ser uma linguagem mais simples e objetiva.*
- *A comunicação não é acessível, pois usamos termos que não são conhecidos por todas as pessoas.*
- *A comunicação deveria ser melhor, porque as pessoas não têm noção do tipo de serviço que está sendo oferecido. Deveria ser mais objetivos e mais diretos. Não é acessível à população, tem coisas que são desconhecidas.*
- *Não, algumas palavras são diferentes do cotidiano, como deferido e indeferido.*
- *Para quem tem facilidade com internet consegue achar suas respostas, já quem não tem, complica.*

Arquivo de sistematização.

Passo 17

Envie o material da oficina para quem participou

Depois de fazer a sistematização dos dados, é hora de enviar o material da oficina para os e as participantes. O objetivo é oferecer as ferramentas para que comecem a aplicar no seu dia a Linguagem Simples, além de poderem consultar caso tenham vontade.



O primeiro passo é consultar a tabela que é gerada automaticamente pelo formulário preenchido no início da oficina. Lá, você terá acesso aos e-mails de quem participou da oficina.

Os materiais sugeridos que você pode enviar são:



- Apresentação para oficina virtual;
- Folha com as **10 dicas de Linguagem Simples**;
- Guia para simplificação de documentos do Programa Municipal de Linguagem Simples;
- A gravação da oficina.

Escreva um e-mail anexando os arquivos, e envie junto um *link* para o curso EAD de Linguagem Simples, além do *link* para o *site* do Programa. Uma sugestão de e-mail usada pelo Programa Municipal de Linguagem Simples é a seguinte:

 **Enviar**  Anexar Arquivos

Para:

Assunto:

Olá!

Ficamos muito felizes com a sua participação na Oficina de Linguagem Simples. Enviamos em anexo os materiais da oficina, assim você pode consultar e compartilhar as técnicas de escrita e simplificação.

Se quiser se aprofundar no tema, faça o nosso curso EAD **Linguagem Simples aproxima o Governo das pessoas. Como usar?**, disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332>.

Para mais informações sobre o Programa, acesse nosso *site*: www.linguagensimples.prefeitura.sp.gov.br.

Atenciosamente,

Equipe do Programa Municipal de Linguagem Simples

Você pode usar o Streak ou Autocrat como ferramenta para enviar e-mails nominais com mais facilidade. Isso torna a interação mais pessoal, o que aumenta as chances de as pessoas lerem os e-mails quando receberem.



ETAPA 5

Avaliando a oficina

Passo 18

Atividade de simplificação. Como fazer?

A atividade de simplificação serve para acompanhar a mudança na capacidade do servidor e da servidora de simplificar textos complexos durante a oficina.

Além disso, ela também serve para incentivar os e as participantes a simplificarem um documento antes mesmo de aprenderem as **10 dicas de Linguagem Simples**.

A atividade deve ser feita da seguinte forma:

1 Atividade antes da oficina

No início de cada oficina, a pessoa participante fará um exercício de simplificação de texto. A atividade tem como objetivo sensibilizar com o tema a partir de um primeiro contato com um texto complexo.



2 Atividade no final da oficina

Ao final da oficina, os e as participantes irão simplificar o mesmo texto que simplificaram no início. Com isso, será possível identificar se a pessoa consegue aplicar no texto as dicas que aprendeu durante a oficina.



Passo 19

Avaliação de qualidade. Como fazer?

A avaliação de qualidade serve para acompanhar se as pessoas que participaram da oficina estão satisfeitas com:

1

A forma como foi conduzida



2

O tempo e as ferramentas usadas

Importante: a avaliação também serve para colher pontos positivos, negativos e sugestões



A avaliação de qualidade será feita ao final das oficinas por meio de um formulário *on-line*.

Os dados que resultarem dessa avaliação serão usados para pensar em melhorias tanto na estrutura e conteúdo das oficinas quanto na formação da equipe de facilitadoras.



Fechamento

Que bom que você chegou até aqui! Esperamos que este material ajude a facilitar oficinas de Linguagem Simples. Lembre-se de aplicar as **10 dicas**, elas ajudarão a pensar a escolha das palavras, a estrutura das frases e a apresentação do documento.

Relembre as etapas da sua oficina:

ETAPA 1 Montando uma oficina virtual

Aqui você aprendeu a montar uma oficina virtual, identificando seu público-alvo e suas características. Além disso, viu como escolher uma plataforma virtual e como mediar possíveis conflitos, polêmicas e dúvidas que possam surgir.

ETAPA 2 Preparando a sala virtual

Você aprendeu como criar uma sala virtual e preparar um ambiente acolhedor.

ETAPA 3 Aplicando a oficina

Você aprendeu a conduzir sua oficina virtual usando um fio lógico, além de como apresentar as **10 dicas de Linguagem Simples** e como aplicar a atividade prática.

ETAPA 4 Quando a oficina acaba

Você aprendeu a sistematizar os dados da sua oficina e encaminhar os materiais às pessoas participantes.

ETAPA 5 Avaliando a oficina

Você aprendeu como aplicar a avaliação de qualidade e a importância da atividade de simplificação.



Se mesmo assim você ainda tiver dúvidas de como conduzir sua oficina, entre em contato com a gente: <https://linktr.ee/linguagensimplessp>, ou escreva para nós através do nosso formulário de dúvidas e sugestões que pode ser acessado em: <https://bit.ly/formularioguiavirtual>.

Conte com a gente!

Equipe Linguagem Simples

Dúvidas Frequentes

Aqui selecionamos as principais dúvidas que podem surgir quando você for facilitar uma oficina. Elas também podem te ajudar na hora que não souber o que fazer ou na hora que alguma eventualidade virtual de aspecto técnico ocorrer. Esperamos que seja útil!

Como definir o que são palavras difíceis?

Palavras difíceis são aquelas desconhecidas ou que não são tão usadas no dia a dia do seu público. Pergunte-se: essa palavra é usada pela maior parte das pessoas? Se a resposta for não, você pode substituí-la por um sinônimo. (ver p. 45)

Como ter jogo de cintura com as questões ou dúvidas apresentadas pelo público e que não estão na apresentação?

Uma dica é manter a neutralidade, ter empatia e escuta ativa para dialogar sobre os pontos que não estão na apresentação. Lembre-se de que você não sabe tudo e tudo bem dizer que está aprendendo. (ver p. 16)

Como mediar uma discussão que pode surgir sobre temas polêmicos?

Tente ser o mais neutro possível, usando a escuta ativa e empatia para lidar com as pessoas. Reveja algumas dicas no nosso Passo 4 (p. 16), elas irão te apoiar na condução desses temas.

O que fazer para não “travar” na hora de facilitar?

Uma dica é reservar um tempo antes da oficina começar para se concentrar. Você pode, por exemplo, fechar os olhos, respirar fundo e contar até 10. Isso pode diminuir sua ansiedade, te deixar mais presente e com atenção no “agora”. (ver p. 29)

Como devo finalizar discussões que surgirem e forem muito longas?

Diga com gentileza que a discussão é muito boa, mas que é preciso seguir a oficina por conta do tempo. (ver p. 19)

Posso trazer exemplos pessoais na hora da facilitação?

Com certeza! Isso facilita o entendimento, traz mais proximidade e conexão com seu público. (ver p. 22)

A cofacilitadora pode ter um papel mais ativo e ajudar na facilitação quando for preciso?

Sim, a cofacilitadora pode apoiar e intervir sempre que preciso, desde que vocês tenham alinhado isso antes. Além disso, a participação ativa da cofacilitadora torna o processo mais dinâmico. (ver p. 30)

Posso usar outros textos para a atividade prática?

Sim, você pode adaptar o texto da atividade prática pensando sempre no público que participará da oficina. Por exemplo, se forem pessoas que atuam com a área da saúde, use textos do dia a dia de trabalho delas. (ver p. 23)

Minha internet caiu, e agora?

Tudo bem, tente manter a calma e peça ajuda para a pessoa que está no papel de cofacilitadora.

O que fazer se alguém que está participando da oficina não está pelo computador, apenas pelo celular?

Tudo bem. Os recursos nas duas plataformas (computador e celular) são bem parecidos. O que pode acontecer é as pessoas não terem familiaridade com elas, sendo importante você estudar suas diferenças antes mesmo da oficina. Isso pode te ajudar a conduzir as dúvidas de forma mais tranquila.

Posso usar novas ferramentas virtuais criativas (por exemplo: Miro, Trello, Mural etc.) para conduzir minha oficina?

Com certeza! Quanto mais interação a plataforma proporcionar para os participantes, melhor para o desenvolvimento da sua oficina. Porém, é importante que você se certifique de que todas as pessoas já tenham conhecimento delas, caso contrário é importante reservar um tempo maior no início da sua oficina para ensiná-las.



Conta para a gente: o que você achou deste material?

Para nós, é muito importante saber a sua opinião: se está sendo útil, se serviu de apoio em diferentes iniciativas, e também receber dúvidas e sugestões de melhorias.

Criamos esse guia a partir da nossa experiência. Fique à vontade para usar e adaptar sempre que quiser!



Acesse nosso formulário *on-line* em:
<https://bit.ly/formularioguiavirtual>

Ou pelo *QR code* abaixo:





Este livro foi composto com as fontes **Helios Antique**, O papel usado é o Ofset FSC 90 g/m². A impressão foi feita pela **Cinelândia Gráfica e Editora** em São Paulo no ano de 2023.