

Apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público

Elaborado pela Prefeitura de São Paulo





**CIDADE DE
SÃO PAULO**
**INOVAÇÃO E
TECNOLOGIA**

SECRETÁRIO

Juan Quirós

SECRETÁRIO-ADJUNTO

Daniel Glaessel Ramalho

COORDENADORES DO (011).LAB

Tatiana Daussen Perfoli

Vitor Cipriano de Fazio

**EQUIPE DO PROGRAMA
MUNICIPAL DE LINGUAGEM
SIMPLES**

Laís Boni Valieris

Luana Dratovsky

Marianna Quattrini Alves

Roberta Fernandes Ramos

Julho, 2020



Programa Municipal de
**LINGUAGEM
SIMPLES**



Essa licença permite distribuição, adaptação e criação a partir deste material, mesmo para fins comerciais, desde que seja atribuído o devido crédito pela criação original.

Sumário



01

MÓDULO 1

Conheça a Linguagem Simples

Aula 1: O que é Linguagem Simples?	5
Aula 2: A importância da Linguagem Simples no setor público	10
Aula 3: Linguagem Simples e inovação em governo	13
Aula 4: Papel da legislação em Linguagem Simples	18

02

MÓDULO 2

Use a Linguagem Simples

Aula 5: Pense sobre a linguagem usada na organização que você trabalha	25
Aula 6: Conheça a metodologia de simplificação de documentos	28
Aula 7: Pense no seu documento	32
Aula 8: Pense no público-alvo do documento	35
Aula 9: Use as orientações de Linguagem Simples	38
Aula 10: Teste a linguagem com o público-alvo do documento	51
Aula 11: Revise o seu documento	56
Aula 12: Reveja a metodologia completa de simplificação de documentos	60

03

MÓDULO 3

Compartilhe a Linguagem Simples

Aula 13: Por que e como compartilhar?	65
--	----

Introdução

Olá! Você vai começar o curso de Linguagem Simples. Esse é um tema muito importante para todas as pessoas, mas principalmente para quem trabalha no governo. Você vai ver como a linguagem é um ponto central para prestar melhores serviços públicos e um instrumento importante para promover a inclusão e garantir direitos. O curso está dividido em três módulos:

MÓDULO 1

Conheça a Linguagem Simples vai te apresentar o que é Linguagem Simples, qual a importância desse tema no setor público e por que é uma pauta inovadora. Além disso, vai te mostrar como a pauta tem sido implementada no Brasil e em outros países. Você conhecerá alguns Programas e também a legislação sobre o tema.

MÓDULO 2

Use a Linguagem Simples vai te mostrar como aplicar na prática a Linguagem Simples. Para isso, você vai conhecer a metodologia de simplificação de documentos do Programa Municipal de Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo, e vai aplicar essa metodologia com exercícios práticos. Para aplicar os exercícios, você pode escolher um documento que você tenha escrito ou usa no seu trabalho.

MÓDULO 3

Compartilhe a Linguagem Simples mostra por que é importante espalhar a ideia de uma comunicação mais simples, direta e inclusiva. Ele vai te mostrar como você pode fazer isso, principalmente com as pessoas com quem você trabalha, apresentando diversas ferramentas.

Você vai encontrar todo o conteúdo dos vídeos das aulas nesta apostila. Em algumas aulas eles vão aparecer aqui de forma mais detalhada. Além disso, aqui você também encontra a indicação de materiais complementares a cada aula, para te ajudar a aprofundar um pouco mais nos temas. E por último, nos anexos, separamos alguns materiais de apoio, que são ferramentas ou modelos apresentados na aulas e que vão te ajudar a aplicar a Linguagem Simples.

Depois de terminar o curso, esperamos que você:

- Compreenda o conceito de Linguagem Simples;
- Saiba diagnosticar um documento a partir das orientações de como escrever em Linguagem Simples;
- Desenvolva a capacidade de conhecer o público-alvo e testar a linguagem com ele;
- Aplique as orientações de Linguagem Simples na escrita de documentos públicos;
- Se comunique de forma que as cidadãs e os cidadãos localizem, entendam e utilizem as informações dadas;
- Entenda a importância de disseminar a pauta de Linguagem Simples.

MÓDULO 1

Conheça a Linguagem Simples



O que é Linguagem Simples?

Nesta aula você vai entender o conceito de Linguagem Simples, conhecer 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 de forma fácil, sem precisar reler o texto várias vezes ou pedir explicações para outra pessoa.

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 a informação que procura;
2. compreenda a informação que encontrou, e então;
3. consiga usar a informação.

É importante lembrar que Linguagem Simples não é uma linguagem informal! É possível escrever de forma simples e acessível seguindo as normas da Língua Portuguesa.

Para além de um conjunto de técnicas, Linguagem Simples também é um movimento que incentiva a aplicação de práticas para tornar a comunicação mais simples. O movimento surge na década de 40 na Inglaterra e nos Estados Unidos.

Hoje, mais de 10 países possuem iniciativas de Linguagem Simples no setor público. Cada país divulga o movimento e a prática em diferentes idiomas, mas todos buscam passar a mesma mensagem: a importância de se comunicar de uma forma simples e objetiva, facilitando a forma como a população acessa o Estado e os serviços públicos.

O setor público brasileiro possui algumas iniciativas de Linguagem Simples, como a lei de direitos do usuário de serviços públicos (Lei 13.460, de 26 de junho de 2017). Mas, a primeira política pública para tratar exclusivamente do tema de Linguagem Simples surge em 2019 com a criação do Programa Municipal de Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo, com base no Decreto 59.067 de 2019 e da Lei 17.316 de 2020. O debate sobre o tema vem se fortalecendo e esse curso foi criado como uma ferramenta de apoio à disseminação e multiplicação da pauta. ●

[Algumas das iniciativas de Linguagem Simples em governos que se espalharam pelo Brasil:](#)

[Projetos do Íris - Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará](#)

[Projeto Linguagem Simples: Reescrita de textos do Portal gov.br, da Secretaria de Governo Digital do Governo Federal.](#)

Uma comunicação é simples quando a pessoa que lê o documento ou ouve a mensagem, consegue entender o conteúdo de forma fácil, sem precisar reler o texto várias vezes ou pedir explicações sobre a mensagem.



Entrevista com Heloísa Fischer

Heloísa Fischer é especialista de Linguagem Simples no Brasil. Jornalista pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e mestranda em Design pela PUC-Rio, na linha de pesquisa Ergonomia, Usabilidade e Interface Humano-Computador (2019-2021), onde pesquisa a compreensibilidade textual em serviços públicos digitais.

Escreveu “Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania”, primeiro livro sobre Linguagem Simples editado em português (Com Clareza, 2018).

Co-fundou o grupo de estudos Laboratório Interdisciplinar de Linguagem Clara (LincLab), junto com a Prof. Dra. Érica dos Santos Rodrigues, da PUC-Rio.

Integra a Plain Language Association International (PLAIN), rede global de profissionais e apoiadores de Linguagem Simples, e traduziu a página da PLAIN para o português.



Linguagem Simples é um conceito que surgiu em meados do século XX em países do hemisfério Norte, notadamente Estados Unidos e Reino Unido. Esse conceito é conhecido pelo nome em inglês “plain language”. “Plain” quer dizer: simples, direto, objetivo, claro, sem rodeios.

Esse conceito compreende duas coisas: uma técnica de comunicação e uma causa social, um movimento social. Como técnica de comunicação, a “plain language” ou a Linguagem Simples compreende um conjunto de práticas que têm por objetivo fazer com que os textos sejam mais fáceis de ler e, conseqüentemente, mais fáceis de entender. O objetivo da Linguagem Simples é que você consiga chegar a um texto que a pessoa que vai ler consiga ler uma vez e entender. Não precisar perguntar nada pra ninguém. Ela mesma entendeu porque as informações todas que ela precisava para entender estavam ali. Para chegar a essa situação você precisa evitar várias estruturas de estilo de escrita ou preferir algumas estruturas de estilos de escrita. Então você pode imaginar que a Linguagem Simples tem um grande peso na redação, na maneira como o texto é escrito.

E aí tem vários aspectos dentro da redação: escolher as palavras, escolher as frases, como você deve montar um parágrafo. Tem essa questão toda do texto e da redação.

E a Linguagem Simples como técnica, super importante, é a questão da organização da informação. Como você vai organizar de um jeito que aumente o que a gente chama de “leitabilidade” que é no inglês “readability”. Em português é leitabilidade. A leitura tem que ser facilitada. Então como é que você faz isso? Do ponto de vista da escrita e, também, da disposição, da organização da informação. Seja com elementos visuais, mas principalmente com a estrutura da informação. Essa técnica também compreende alguns aspectos que são: um deles é anterior ao momento que você escreve e o outro é posterior ao momento que você escreve.

Antes de escrever em Linguagem Simples é importante que você esteja em sintonia com um conjunto de valores. Que tem a ver com transparência, com clareza e principalmente com empatia. Porque é importantíssimo dizer que Linguagem Simples é uma disciplina, uma área de saber, uma área de conhecimento, uma área de prática que é centrada na pessoa. É centrado no humano, na pessoa,

O objetivo da Linguagem Simples é que você consiga chegar a um texto que a pessoa que vai ler consiga ler uma vez e entender.

no cidadão, no usuário. Então, depois que você escreve seu texto, você precisa saber se aquele texto dá para entender e dá para aquela pessoa que vai ler entender. Então por isso a Linguagem Simples, também, prevê algumas práticas de revisão, de avaliação, de testagem. E essa é a técnica de comunicação.

Como movimento social, a bandeira, a causa da Linguagem Simples é uma só: todos nós temos direito de entender as informações que orientam o nosso dia-a-dia. Isso é um direito civil. Sob essa perspectiva, a gente pode entender e compreender como que esse movimento social, que veio se estruturando - não de uma maneira unificada, centralizada: “ah, tem lá

o ‘instituto internacional da Linguagem Simples’”; não é isso. São movimentos muito orgânicos das sociedades que foram mobilizando sociedade civil, setor público, setor privado, terceiro setor ao longo de várias décadas em vários países.

Hoje em dia, pelo menos 10, 15 países utilizam a Linguagem Simples na comunicação pública, especialmente a comunicação pública digital. Esse conjunto, essa teia de atores sociais interessados e preocupados que a informação seja fácil de ler, compreende esse movimento que a gente chama de Linguagem Simples ou “plain language”, em inglês. •

Hoje em dia, pelo menos 10, 15 países utilizam o Linguagem Simples na comunicação pública, especialmente a comunicação pública digital.



Lições Aprendidas:

Ao final desta aula esperamos que você tenha aprendido que:

- 1) A Linguagem Simples é uma forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva. Ao se comunicar em Linguagem Simples você deve garantir que o seu público-alvo entenda com facilidade o que está sendo comunicado;
- 2) O objetivo da Linguagem Simples é que o leitor ou a leitora encontre facilmente a informação que procura, compreenda o que encontrou e então consiga usar essa informação. Para isso, textos em Linguagem Simples apresentam ideias, palavras, frases e estrutura de forma organizada;
- 3) Linguagem simples não é linguagem informal! É possível escrever de forma simples e acessível, seguindo as normas da Língua Portuguesa;
- 4) O incentivo ao uso da Linguagem Simples no setor público é um movimento global. O debate começa em meados de 1940 nos Estados Unidos e Inglaterra. No Brasil, 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.

Material Complementar



Sites

Programa Municipal de Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo

<https://www.linguagemsimples.prefeitura.sp.gov.br/>

Site do Programa de Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo. Lá você encontra como o programa funciona, materiais de apoio de como escrever e revisar um documento para que ele fique em Linguagem Simples e divulgação de eventos.

Plain Language Association International

<https://plainlanguagenetwork.org/>

É a principal associação internacional de Linguagem Simples no mundo. Ela apoia práticas e instituições que disseminam a Linguagem Simples. No site você pode encontrar definições de Linguagem Simples, os países associados, conferências, eventos e materiais de referência. O site está em inglês.

- O que é Linguagem Simples: <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/what-is-plain-language/>
- Linguagem simples pelo mundo: <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/plain-language-around-the-world/>
- Conferência de 2019: <https://plain.difi.no/>



Livros

FISCHER, Heloísa. Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania. Rio de Janeiro, 2017.

É o primeiro livro em português dedicado à Linguagem Simples. Ele conta a história do movimento no mundo e seu impacto em leis e sites de governo eletrônico no Brasil. Trecho do livro disponível em:

<https://comclareza.files.wordpress.com/2019/08/trecho-do-livro-clareza-em-textos-de-egov-heloisa-fischer.pdf>



Legislação

Lei de direitos do usuário de serviços públicos - lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm

Política Municipal de Linguagem Simples - lei nº 13.460, de 06 de março de 2020

<https://leismunicipais.com.br/a/sp/s/sao-paulo/lei-ordinaria/2020/1732/17316/lei-ordinaria-n-17316-2020-institui-a-politica-municipal-de-linguagem-simples-nos-orgaos-da-administracao-direta-e-indireta>

Programa Municipal de Linguagem Simples - decreto nº 59.067, de 11 de novembro de 2019

<https://leismunicipais.com.br/a/sp/s/sao-paulo/decreto/2019/5907/59067/decreto-n-59067-2019-institui-o-programa-municipal-de-linguagem-simples-no-ambito-da-administracao-publica-municipal>

A importância da Linguagem Simples no setor público

Falar sobre Linguagem Simples é importante em todo e qualquer contexto. Quando falamos do Brasil esse problema é ainda mais urgente.

O Brasil tem dois grandes desafios: o analfabetismo e a desigualdade. Segundo estudo da ONG Ação Educativa e do Instituto Paulo Montenegro de 2018, 3 em cada 10 brasileiros e brasileiras entre 15 e 64 anos são analfabetos funcionais. Ou seja, cerca de 30% da população brasileira economicamente ativa não consegue compreender textos simples.

A pessoa que é analfabeta funcional pode ter dificuldades de entender desde um e-mail profissional até as regras para conseguir um benefício social. Esse problema educacional tem um enorme impacto na sociedade como um todo. Se a pessoa não compreende um texto, não consegue usar aquela informação. E acaba perdendo oportunidades, seja de conseguir um emprego, de acessar um benefício social ou de acessar qualquer outro serviço público.

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

Esse cenário de baixos índices de letramento se torna mais complicado quando pensamos no tipo de linguagem que o governo usa. O Estado Brasileiro foi formado, principalmente, por acadêmicos, advogados e pessoas relacionadas ao contexto jurídico. Essas pessoas tiveram um papel muito importante na construção das instituições e órgãos públicos com quem nos relacionamos até hoje.

Assim, o funcionamento do Estado, leis e regras, foram pensados a partir do Direito, e claro, de sua linguagem. Essa é uma das razões pelas quais os termos e palavras do jargão jurídico se tornaram o padrão da administração pública, apesar de serem difíceis para a maioria das pessoas entenderem.

Mas é importante lembrar que a Constituição de 1988 trouxe a visão de que o governo tem que trabalhar pra todos e todas. A Constituição criou a ideia de políticas públicas universais, indicando a necessidade de se repensar, construir e comunicar os serviços públicos de uma forma que alcancem todas as pessoas.

E quando o Estado usa uma linguagem complexa, cheia de siglas e palavras que a maioria da população não conhece, acaba contribuindo para afastar a população do governo e dificultar o acesso a serviços e direitos.

O Brasil tem dois grandes desafios: o analfabetismo e a desigualdade

Muitas pessoas nem chegam a conhecer os serviços oferecidos, porque eles são divulgados em uma linguagem que não faz sentido para elas. Quando uma pessoa quer saber até quando deve fazer o pagamento do IPTU - Imposto Predial Territorial Urbano, ela se depara com a seguinte frase: "O contribuinte poderá impugnar a exigência fiscal no prazo de 90 dias". Quando o empreendedor ou empreendedora participa de uma licitação e questiona o resultado, a resposta é: "O pregão eletrônico promovido para aquisição de kits para diagnóstico de arbovirose, para no mérito negar-lhes provimento, tendo em vista que a condução do certame manteve conformidade com os princípios basilares que regem a Administração Pública".

A população deixa então de acessar serviços públicos por achar que é algo difícil, demorado e custoso. Quando consegue acessar, a comunicação com o governo é cheia de obstáculos, tanto pela linguagem quanto pelos procedimentos.

O reflexo desses problemas custa muito ao próprio governo, que gasta mais tempo e recursos para prestar os serviços.

Da mesma forma, empresas também encontram dificuldade para entender as regras que orientam o funcionamento do seu negócio, já que essas regras são escritas nessa mesma linguagem. Acabam precisando de auxílio, muitas vezes tendo que pagar uma pessoa que as ajude a entender melhor os processos e conseguir o que precisam. Essa necessidade de auxílio torna o processo mais demorado e provoca efeitos negativos na economia.

Por isso é tão importante garantir que tudo o que o governo faz, oferece e exige da população esteja em uma Linguagem Simples. Para garantir que a comunicação entre a administração pública e os cidadãos e cidadãs funcione, facilitando a vida de todas as pessoas. ●

O reflexo desses problemas custa muito ao próprio governo, que gasta mais tempo e recursos para prestar os serviços.



Lições Aprendidas:

Ao final desta aula esperamos que você tenha aprendido que:

- 1) 3 entre cada 10 brasileiros e brasileiras possuem dificuldade de entender um texto simples e só 37% tem níveis de alfabetismo intermediário ou proficiente. Os níveis de analfabetismo funcional no Brasil são uma das principais razões para que o Estado utilize uma Linguagem Simples na sua comunicação com a população;
- 2) A Constituição de 1988 trouxe a visão de que o governo tem que trabalhar pra todos e todas e trouxe a noção de políticas públicas universais. A Constituição evidenciou a necessidade de se repensar, construir e comunicar os serviços públicos de uma forma que alcancem todas as pessoas;
- 3) Quando o Estado utiliza uma linguagem complexa, com muitas siglas e um vocabulário que não é do conhecimento da maioria, a população tende a se distanciar do governo. As comunicações públicas são escritas de forma tão complexa, que a população não consegue acessar benefícios que são seus por direito. Assim, deixa de conhecer e acessar oportunidades que o Estado oferece;
- 4) Quando as pessoas ou as empresas não entendem os serviços ou regras do governo, acabam gastando mais tempo e recursos para atingir seus objetivos.

Material Complementar



Livros, pesquisas e artigos

Informar mais pobres de maneira incompreensível freia o desenvolvimento, por Michael Kremer.

Disponível em: https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/06/informar-mais-pobres-de-maneira-incompreensivel-freia-o-desenvolvimento-diz-nobel-de-economia.shtml?utm_source=whatsapp&utm_medium=social&utm_campaign=compwa

A linguagem burocrática e o poder, por Thaís Nicoleti de Camargo.

Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/folha/colunas/noutraspalavras/ult2675u31.shtml>

Relatório do Indicador de Alfabetismo Funcional (INAF) de 2018

Pesquisa feita em parceria entre o Instituto Paulo Montenegro e a ONG Ação Educativa e realizado com o apoio do IBOPE Inteligência. O objetivo da pesquisa é medir o nível de alfabetismo da população brasileira entre 15 e 64 anos.

Disponível em: <https://ipm.org.br/relatorios>

A importância da Simplificação - Impactos do Programa de Linguagem Simples da Colômbia para reduzir custos administrativos.

O estudo feito pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) comparou duas cartas enviadas à população, uma padrão e uma escrita em Linguagem Simples. O estudo mostrou que a simplificação do documento reduziu custos e teve efeitos positivos tanto para o governo como para as pessoas.

Os artigos estão em inglês e espanhol, disponíveis em: <https://publications.iadb.org/en/importance-clarity-impacts-colombias-lenquaje-claro-program-reducing-administrative-burdens>



Podcasts

Linguagem Simples para aproximar o governo e o cidadão

Episódio de podcast produzido pelo canal Cearenseado do pelo governo do Ceará. O episódio conversou com a especialista em Linguagem Simples, Heloísa Fischer.

Disponível em:

https://open.spotify.com/episode/7wac4DjLa6McYkfXbETQEu?si=z0WU-db8SSSS3_t0bLQKISw

Linguagem Simples e inovação em governo

Tornar a linguagem do governo simples é um enorme desafio. A linguagem, além de ser parte importante da cultura, é o instrumento que usamos para nos expressar. Por isso, mudar a forma como nos comunicamos requer refletir sobre a cultura que reproduzimos todos os dias dentro do governo. Só a partir daí, quando temos consciência do problema e das suas consequências, conseguimos pensar em como resolver esse problema.

Mudar a cultura de uma organização leva tempo, principalmente quando falamos do contexto público. A forma hierárquica com que o setor público se organiza, pouco flexível e focada em garantir a estabilidade interna e a seguir à risca regras e procedimentos, existe por um motivo. Essa estrutura foi pensada para garantir princípios públicos como a impessoalidade nos serviços e nas políticas públicas. Mas esse jeito de funcionar torna mais difícil qualquer forma de mudança. Por isso, transformar a linguagem pública em Linguagem Simples é um desafio estrutural.

Mas então como fazemos para mudar essa realidade? Por onde começar?

Nesses casos, são necessárias mudanças que aconteçam de forma contínua e adaptável, desafiando pouco a pouco a lógica de funcionamento já existente.

E é por isso que escolhemos tratar o problema da linguagem com práticas de inovação pública.

A inovação em governo é uma forma de desenvolver e implementar novos processos, serviços ou políticas públicas que gerem melhores resultados nos serviços públicos e mais valor para a sociedade. Os métodos de inovação em governo buscam mudar os processos existentes, focando no público alvo: nas pessoas que executam o processo e nas que recebem o resultado desse processo.

Esses métodos nos ajudam a testar as ideias e as soluções em uma escala menor, de forma rápida e barata, antes de implementar em grande escala. Assim, sabemos com mais clareza o que funciona, o que não funciona e por quê. Com esse aprendizado é possível corrigir o caminho e aprimorar as soluções com o apoio de quem vai usá-las.

Como a linguagem é um problema estrutural, que requer uma mudança de cultura, não podemos esperar que somente uma ação mude toda a comunicação do governo de um dia para o outro. Por isso, pensar através da inovação, com ações focadas no público, testes e mudanças contínuas, pode ser muito útil.

Assim, governos do mundo todo têm tratado do tema, já que a complexidade da linguagem não é um problema exclusivo do Brasil. Por se tratarem de contextos distintos, esses lugares adotaram diferentes estratégias e metodologias - seja em unidades que se identificam como “de inovação”, seja fora delas.

A inovação em governo é uma forma de desenvolver e implementar novos processos, serviços ou políticas públicas que gerem melhores resultados nos serviços públicos e mais valor para a sociedade.

Na Colômbia, por exemplo, o Departamento Nacional de Planejamento (DNP) é responsável pelo Programa Lenguaje Claro, ligado ao Programa Nacional de Atenção ao Cidadão. O Programa existe desde 2013 e trabalha em várias frentes: criou um curso de ensino a distância; simplificou 50 documentos públicos a partir da metodologia criada pela equipe, as mesas de simplicidade; criou uma rede de Linguagem Simples, e por fim, construiu o projeto de lei “Lei Fácil e Linguagem Clara Inclusiva”. No último ciclo de planejamento do governo e com apoio da unidade de inovação do Departamento, o tema de Linguagem Simples foi inserido no Plano Nacional de Desenvolvimento (PND), documento que guia as políticas de desenvolvimento do país. Assim, um dos cinco princípios da inovação pública na Colômbia passou a ser “Promover o uso de Linguagem Simples para otimizar a comunicação do governo e facilitar a interação entre servidores públicos e cidadãos”.

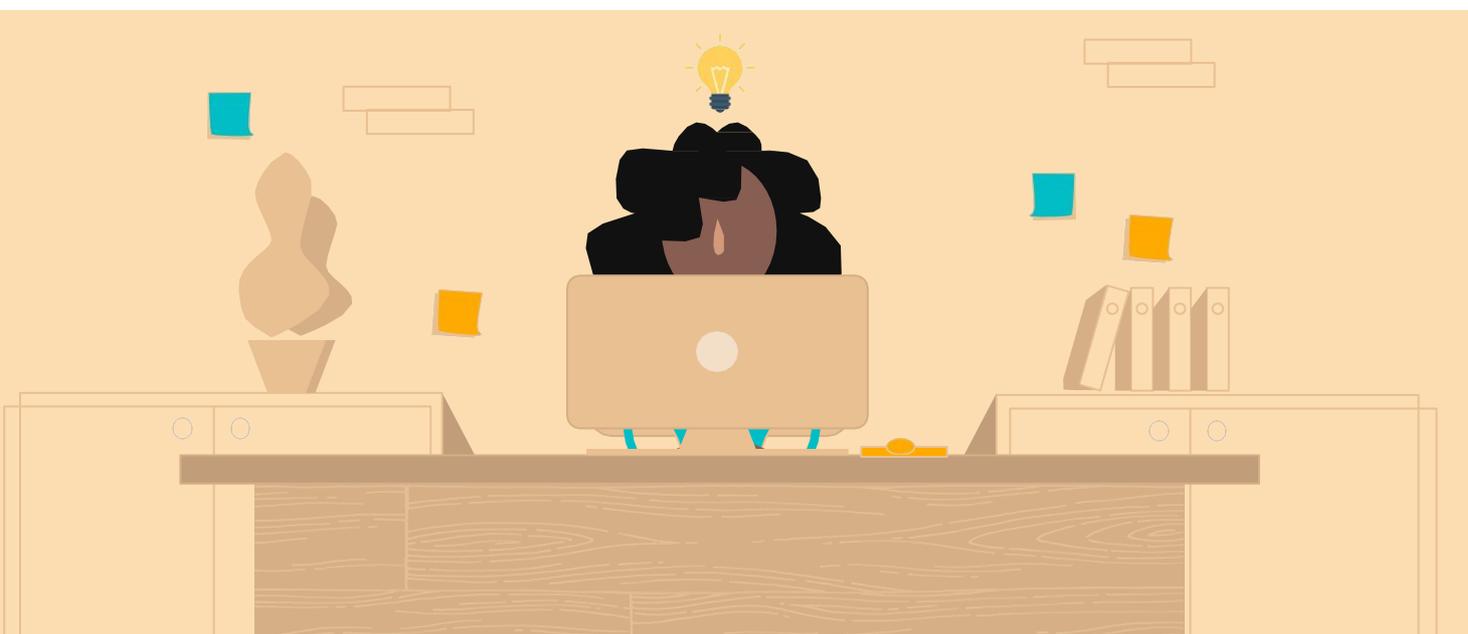
Inspirado na experiência da Colômbia, o (011).lab - Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo, começou a explorar esse tema da Linguagem Simples no início de 2019. A equipe realizou uma pesquisa de casos e ações de

outros países e fez pequenos projetos para explorar e testar métodos de simplificação de documentos. Em novembro de 2019, o Decreto Municipal 59.067 formalizou o Programa Municipal de Linguagem Simples, com o objetivo de simplificar a comunicação da Prefeitura com a população. Desde então, o laboratório faz a simplificação de documentos públicos e a capacitação para o uso de Linguagem Simples de servidores e servidoras municipais. A partir de todos os aprendizados e métodos desenvolvidos durante esse período (com muitos erros e acertos!), a equipe do Programa elaborou este curso de ensino a distância.

Esperamos que essa aula tenha te inspirado a pensar em novas formas de resolver problemas do cotidiano. Se as práticas de inovação conseguem apoiar a mudança da linguagem do governo, elas conseguem resolver muitos outros problemas complexos.

Lembre-se: inovação não é sinônimo de soluções tecnológicas. Não depende de desenvolvimento de sistemas e algoritmos complexos. Mudanças pequenas, testadas e validadas no dia a dia também são formas de inovar! •

Lembre-se: inovação não é sinônimo de soluções tecnológicas. Não depende de desenvolvimento de sistemas e algoritmos complexos. Mudanças pequenas, testadas e validadas no dia a dia também são formas de inovar!





Entrevista com Luana Dratovsky

Luana Dratovsky é assessora técnica do (011).lab - laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo e responsável pelo Programa Municipal de Linguagem Simples. Ela é formada em Relações Internacionais pela Universidade Federal de São Paulo e pós-graduanda em Gestão Pública pelo Insper.

“Quando falamos de inovação em governo, estamos falando de experimentar e testar formas diferentes de fazer as coisas no governo. Esse modo de fazer as coisas geralmente envolve co-criação (fazer junto com as pessoas), agilidade, foco no cidadão e cidadã. Laboratórios de inovação em governo, como o (011).lab, são unidades que têm como natureza a experimentação. O lema desses laboratórios é: testar o quanto antes, errar pequeno, aprender mais rápido, e criar soluções para problemas públicos. E o objetivo deles geralmente se relaciona com a necessidade de mudar e melhorar como as coisas são feitas no governo.

O (011).lab trabalha em três áreas: desenhar e melhorar serviços públicos, desenvolver capacidades nos servidores e servidoras para a inovação e mobilizar comunidades de prática de inovação pública. Quando pensamos sobre essas áreas de atuação talvez a relação com a pauta de Linguagem Simples não seja tão direta, né? Então por que o (011).lab criou o Programa Municipal de Linguagem Simples? Porque o laboratório entendeu que a linguagem utilizada no setor público deve mudar, e deve ser mais simples.

E aí, o que a Linguagem Simples tem a ver com inovação em governo? Vou falar

aqui de dois pontos que esses dois conceitos “Linguagem Simples” e “inovação em governo” têm em comum.

O primeiro é que não existe uma solução pronta para a implementação de uma Linguagem Simples no setor público. E geralmente os problemas que a inovação em governo busca resolver também não possuem soluções prontas. Então para mudar a forma como as coisas são feitas, seja no campo da linguagem do governo ou em qualquer outro campo, as soluções precisam ser testadas e adaptadas a esses diferentes contextos existentes em cada área do setor público. Laboratórios de governo são estruturas que criam um espaço seguro de teste e permitem o erro, o que é essencial para esse processo de adaptação e experimentação.

O segundo ponto em comum é que os dois conceitos possuem no seu DNA a necessidade de incluir o público-alvo no processo, seja o cidadão e a cidadã, que acessam os serviços públicos, seja o servidor e a servidora pública, responsáveis pela formulação, implementação, avaliação das políticas públicas. Mudar a forma como as coisas são feitas no governo sem envolver as pessoas que prestam o serviço e aquelas que vão receber os serviços, seria muito mais difícil. Não dá pra fazer sozinho. É necessário sempre trazer quem está envolvido.

Quando falamos de inovação em governo, estamos falando de experimentar e testar formas diferentes de fazer as coisas no governo.

A ação para inovar tem alguns princípios:

- o desenho de problemas públicos, que passa por um entendimento de contexto, mapeamento de oportunidades, e exploração da realidade;
- a necessidade de conhecer dados, para criticar, embasar e gerar conhecimento sobre o problema ou desafio público;
- o foco nas pessoas, que passa pela escuta ativa e empática, levantamento de necessidade e dores dessas pessoas;
- a experimentação, que passa pela realização de testes, aprender com o erro e uso de métodos estruturados;

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

Quando falamos de inovação muitas vezes o primeiro pensamento que vem são soluções tecnológicas super complexas e caras. E na verdade é ao contrário! Inovar no governo pode ser algo simples e barato. A inovação cria um espaço para as mudanças serem feitas de pouquinho em pouquinho, colocando as pessoas no centro das ações e melhorando os processos em seu entorno. Essas mudanças nos permitem testar coisas novas para melhorar a vida das pessoas. ●

A inovação cria um espaço para as mudanças serem feitas de pouquinho em pouquinho, colocando as pessoas no centro das ações e melhorando os processos em seu entorno.



Lições Aprendidas:

Ao final desta aula esperamos que você tenha aprendido que:

- 1) A implementação de uma Linguagem Simples no setor público depende de uma mudança de cultura dos servidores e servidoras. A forma rígida com que o setor público se organiza existe para garantir a continuidade dos serviços e das políticas públicas. Mas esse jeito de funcionar torna mais difícil qualquer tipo de mudança.
- 2) Os métodos de inovação em governo permitem que sejam feitas melhorias nos processos existentes, sempre com foco no público alvo, testando as soluções em uma escala menor, de forma rápida e barata, antes de implementar.
- 3) Transformar a linguagem do setor público é uma forma de inovar no governo. A mudança significa a implementação de um novo processo e que pode gerar melhores resultados para o serviço público e valor público para a sociedade.
- 4) Diversos órgãos públicos no mundo vem adotando práticas para a implementação de Linguagem Simples. Laboratórios e unidades de inovação, como o Departamento Nacional de Planejamento da Colômbia e o (011).lab - laboratório de inovação em governo da Prefeitura de São Paulo são alguns exemplos.

Material Complementar



Livros

É preciso inovar no governo, mas por quê?

O artigo contextualiza a inovação no setor público e discute as possibilidades e abordagens da inovação dentro do Estado. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/8785/1/%C3%89%20preciso%20inovar.pdf>



Pesquisas e artigos

Design para o Serviço Público: por Nesta and IDEO.

O guia traz uma coleção de ferramentas práticas e métodos para usar o design no serviço público.

Disponível em:

https://media.nesta.org.uk/documents/Nesta_Ideo_DesigningForPublicServices_Guide_Portuguese_2019pdf.pdf

Laboratórios de inovação no setor público: mapeamento e diagnóstico de experiências nacionais por Hironobu Sano

Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/5112/1/69_Laboratorios_inovacao_governo_completo_final_23062020.pdf

Culture change in the public sector por Iriss (Institute for Research and Innovation in Social Service)

Disponível em inglês: <https://www.iriss.org.uk/sites/default/files/iriss-insight-17.pdf>

Papel da legislação em Linguagem Simples

Trabalhando no setor público você provavelmente já entrou em contato com uma série de normativas e legislações, não é mesmo? Mas você já parou para pensar em como isso pode apoiar na hora de implementar uma política e uma prática no governo, como, por exemplo a Linguagem Simples?

O setor público é composto por diversos órgãos e setores, distribuídos pelos três poderes: executivo, legislativo e judiciário. Esses órgãos têm diferentes papéis e características. Mas uma característica comum a todos eles é a linguagem, que costuma ser formal e complexa.

Como vimos nas aulas anteriores, a utilização desse tipo de linguagem têm raízes históricas e culturais, que influenciam a forma como essas instituições trabalham.

O Brasil é um Estado Democrático de Direito, e um dos princípios importantes para seu funcionamento é o da legalidade. Assim, os cidadãos e as cidadãs são obrigados a fazer o que está previsto em lei; já o Estado só pode fazer o que a lei autoriza ele a fazer ou determina que ele faça.

É importante falarmos de legalidade nesse curso por duas razões: primeiro, porque as leis podem conceder direitos às pessoas e exigir que o Estado faça algo a respeito. Por exemplo, que preste um serviço e que esse serviço seja acessível. Nesse caso a lei é um instrumento para as pessoas exigirem que o Estado preste esse serviço de um jeito acessível.

E segundo, porque os servidores e servidoras públicas precisam trabalhar dentro do que está previsto na Lei e no direito administrativo, e existe todo um sistema com órgãos de controle para garantir esse cumprimento.

E, vejam que interessante: mesmo que não exista nenhuma legislação que determine o uso da linguagem complexa, falar em adotar uma Linguagem Simples é algo que gera receio em alguns servidores e servidoras - já que a linguagem complexa virou padrão e parece não existir motivos ou autorizações para mudanças.

Queremos tranquilizar vocês. Sim, usar Linguagem Simples é inovar, é “fazer diferente”, e isso pode gerar receio. Mas não se preocupem, porque a Lei Federal nº 13.460 de 2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, já autoriza vocês a usar Linguagem Simples! E ela vale para o Brasil todo!

Dá uma olhada no artigo 5º da Lei Federal nº 13.460 de 2017:

“Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

(...)

XIV - utilização de Linguagem Simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.”

O setor público é composto por diversos órgãos e setores, distribuídos pelos três poderes: executivo, legislativo e judiciário. Esses órgãos têm diferentes papéis e características. Mas uma característica comum a todos eles é a linguagem, que costuma ser formal e complexa.

Mesmo assim, é importante criarmos normas específicas para reforçar a importância do uso da Linguagem Simples. Com isso queremos reduzir o receio e a resistência de alguns servidores e servidoras. É mais fácil e confortável fazer algo diferente no governo se você pode justificar isso em uma lei ou em um decreto específico, né?

Além disso, para o Programa de Linguagem Simples o normativo também funciona como forma de preservar o conhecimento, pois cumpre o papel de registrar as diretrizes e princípios da Linguagem Simples em um formato um pouco mais rígido que um manual e utilizando um instrumento muito utilizado pelo Estado: a norma.

No Brasil, como dissemos, algumas normas já mencionavam a importância do uso da Linguagem Simples, seja no atendimento ao cidadão e à cidadã, no uso de dados públicos ou inclusão e acessibilidade. Mas, a primeira lei a tratar especificamente sobre Linguagem Simples foi a Lei Municipal Nº 17.316, de 6 de Março de 2020, que vale para a cidade de São Paulo.

A Lei coloca como principais objetivos da Política Municipal de Linguagem Simples, “possibilitar que as pessoas e as empresas consigam com facilidade localizar, entender e utilizar as informações da Prefeitura” e “promover a transparência e o acesso à informação pública de forma clara”. Também coloca como princípios o “foco na cidadã e no cidadão” e a “linguagem como

meio para redução das desigualdades e para promoção do acesso aos serviços públicos, transparência, participação e controle social”.

Como diretrizes, a lei aponta algumas das orientações propostas pelo programa, como “usar palavras comuns e que as pessoas entendam com facilidade”, “evitar o uso de siglas desconhecidas” e ressalta a importância de “conhecer e testar a linguagem com o público alvo”.

Alguns projetos de lei têm surgido em estados, municípios e no Congresso Nacional.

Outros países também criaram normas que incentivam o uso de Linguagem Simples no setor público. Nos Estados Unidos, a chamada Plain Writing Act (Lei de Escrita Simples), foi assinada em 13 de outubro de 2010. A lei tornou obrigatório para as agências nacionais o uso de uma comunicação clara que possibilitasse ao público entender e usar as informações disponíveis. Desde que foi aprovada, o uso da Linguagem Simples passou a ser obrigatório para todos os documentos que informem sobre benefícios e serviços do governo federal ou sobre a cobrança de impostos.

Esperamos que com essa aula você tenha entendido o papel de normativos na implementação da Linguagem Simples no setor público. Muitas vezes essas leis e decretos podem ser um instrumento importante para apoiar essa mudança! •

A Lei coloca como principais objetivos da Política Municipal de Linguagem Simples, “possibilitar que as pessoas e as empresas consigam com facilidade localizar, entender e utilizar as informações da Prefeitura”



Entrevista com Gabriela Lotta

Gabriela Lotta é professora e pesquisadora de Administração Pública e Governo da Fundação Getúlio Vargas (FGV). Professora da pós graduação em Políticas Públicas da UFABC. Doutora em Ciência Política pela USP, mestre e graduada em administração pública pela FGV. Coordenadora do Núcleo de Estudos da Burocracia (NEB). Atua principalmente nas áreas de políticas públicas, burocracia, implementação e gestão governamental.

“Olá eu sou a Gabriela Lotta, professora da Fundação Getúlio Vargas (FGV) e a ideia hoje é a gente conversar um pouquinho sobre os desafios de implementação de uma política de Linguagem Simples.

E eu queria falar um pouquinho sobre dois temas.

Acho que o primeiro são quais são os desafios concretos para a gente colocar uma política assim em prática. E o segundo, é qual o papel de uma lei, das normativas para conseguir fazer essa política acontecer.

Com relação aos desafios para implementação de uma política de Linguagem Simples, acho que é importante a gente falar que implementar qualquer política de mudança sempre é muito difícil, especialmente no setor público.

E é difícil porque em geral as pessoas são acostumadas a fazer os procedimentos de certa forma, a usar certa linguagem, a organizar sua rotina e seus procedimentos de trabalho de uma forma que ela funcione.

Eu que estudo os profissionais que estão lá na frente do serviço público, os profissionais da linha de frente, a gente sabe o quanto é difícil para esses profissionais ter que lidar com uma série de demandas que chegam e que eles não controlam, e com os cidadãos - que eles nunca sabem o que esperar -, do outro lado do balcão.

Então tudo isso faz com que os profissionais do serviço público, especialmente quem está na linha de frente, desenvolvam um conjunto de práticas que vão de alguma forma se cristalizando. Elas têm a ver com a normalidade, tem a ver com a gente conseguir fazer o serviço da forma que tem que ser feito, dado um ambiente em que é muito difícil fazer qualquer coisa.

O problema é que esse processo de cristalização ao longo do tempo de práticas no serviço público faz com que qualquer tipo de mudança no serviço público seja sempre difícil.

E é difícil por dois motivos, que são os desafios que eu queria conversar com vocês aqui.

Primeiro, é difícil porque a gente enraíza certas práticas e certa cultura organizacional de qual o jeito certo e o jeito possível de fazer as coisas. E isso tem a ver com a nossa linguagem também. A gente aprende a usar certas linguagens que de alguma forma vão se cristalizando na cultura organizacional, e é muito difícil mudar a cultura organizacional.

Agora, tem um outro desafio importante que é: não dá para esperar que as pessoas mudem sozinhas, mas também não dá para a gente esperar que as pessoas aprendam sozinhas como é a mudança.

Ou seja, para a gente conseguir implementar qualquer tipo de política voltada à Linguagem Simples, a gente vai ter que enfrentar tanto o desafio da cultura organizacional de rever as práticas, rever os procedimentos. Mas, a gente também vai ter que ensinar às pessoas técnicas diferentes, linguagens diferentes e práticas diferentes que façam sentido no seu dia a dia. Porque também não faz o menor sentido a gente implementar ou propor mudanças que a gente quer que sejam implementadas que estão desconectadas da realidade das pessoas.

Por isso que para a gente implementar uma política deste tipo, é muito importante que a gente escute quem são os atores da ponta, quais são as práticas que eles realizam e por que eles realizam dessa forma, para conseguir construir com eles um processo de mudança que ao mesmo tempo engaje as pessoas, mas que seja factível e implementável, porque faz sentido naquela realidade.

E uma terceira coisa que a gente tem que fazer, necessariamente, é ensinar novas técnicas, ensinar novos repertórios, ensinar novas práticas, e cursos como esse fazem parte desse processo de ensinar novas práticas, para que os servidores possam assimilar essa nova linguagem, por exemplo, no seu dia a dia.

Agora tem uma segunda questão importante para a gente discutir aqui sobre a implementação de política de Linguagem Simples, que tem a ver com o papel das leis nesse processo. A gente sabe que no serviço público, muito diferente do serviço privado, os profissionais, os servidores em geral, eles só podem fazer aquilo que está colocado explicitamente na lei, e a legalidade é inclusive um princípio constitucional que rege a ação do servidor público.

Isso significa que todo servidor público constrói a sua ação, e as suas práticas que eu estava falando agora pouco, com base naquele entendimento da lei e daquilo que é possível ser feito. Isso significa que qualquer mudança no serviço público passa necessariamente por uma mudança de normativa. Porque é a mudança de normativa que garante para o servidor respaldo legal para que as suas mudanças de práticas consigam ser sustentadas, inclusive legalmente.

Por isso que a gente costuma dizer que mudanças no serviço público precisam de mudança da legislação como uma condição necessária, mas não suficiente. Por que não suficiente? Porque a mudança da lei ela nunca é suficiente para alterar as práticas de trabalho de maneira automática.

A gente no Brasil, por exemplo, usa muito a ideia da “lei que não pegou”. O que é a “lei não pegou”? A lei está lá, ela foi aprovada, mas ela simplesmente não se transformou em uma prática na vida organizacional. E ela não se transformou em uma prática, porque os servidores, por exemplo, não sabem sobre a lei; os servidores não sabem novos repertórios, novas técnicas; porque os servidores não são cobrados pela nova lei. Ou seja, várias coisas podem acontecer que fazem com que a lei “não pegue”.

Por isso que a gente diz que para uma política desse tipo, dessa natureza, a lei ela é uma condição necessária, porque se não a gente não tem respaldo para poder mudar nossa ação. Mas ela não é suficiente, a lei sozinha, sem formação, sem novos repertórios, sem novos tipos de estímulos, incentivos, cobranças, ou sem novos procedimentos, ela não vai dar conta de fazer a transformação.

Por isso, que para a gente pensar na implementação de uma política com linguagem inovadora, a gente precisa trabalhar com essas frentes que eu falei. Tanto a mudança legal, normativa, para garantir o respaldo para o servidor, mas também, o enfrentamento da dimensão da cultura organizacional para permitir mudança, e a construção de novas técnicas e repertórios dos servidores públicos, para que eles possam fazer aquela mudança e construir aquela mudança dentro do seu cotidiano.

E obviamente, tudo isso garantindo que essa lei e essas novas práticas e repertórios, estejam de acordo, estejam completamente coerentes com o tipo de trabalho que os servidores da ponta fazem. ●

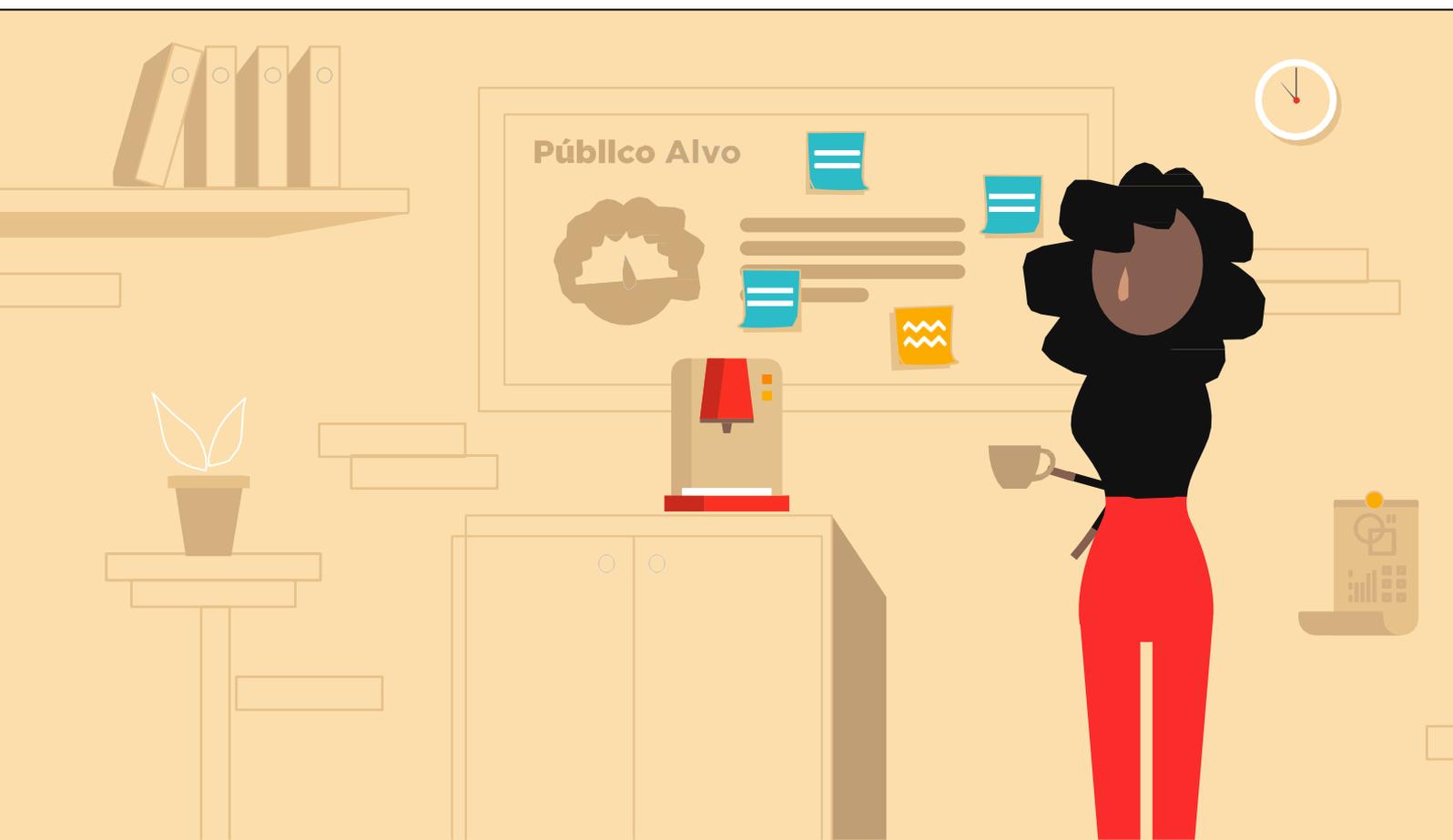




Lições Aprendidas:

Ao final desta aula esperamos que você tenha aprendido que:

- 1) Normativos ajudam na implementação da Linguagem Simples no setor público. São um instrumento que cria uma maior segurança para os servidores e servidoras, pois reconhece a prática no governo. Leis e decretos permitem que os servidores e servidoras possam aplicar a Linguagem Simples sem receio de órgãos de controle e com apoio de um instrumento normativo.
- 2) Uma lei de Linguagem Simples é também um instrumento para preservar o conhecimento. As práticas, objetivos e diretrizes passam a ficar registradas como ato administrativo formal, ou seja, uma ação formal da administração pública.
- 3) A Prefeitura de São Paulo possui a primeira lei que incentiva o uso de Linguagem Simples no setor público no Brasil. A Lei Municipal N° 17.316, de 6 de Março de 2020, cria a Política Municipal de Linguagem Simples, que tem como objetivos: “possibilitar que as pessoas e as empresas consigam com facilidade localizar, entender e utilizar as informações da Prefeitura” e “promover a transparência e o acesso à informação pública de forma clara”.
- 4) Outros países também possuem normativos de Linguagem Simples. Em 2010, o governo dos Estados Unidos implementou o Plain Writing Act, Lei de Escrita Simples. Desde que foi aprovada, o uso da Linguagem Simples passou a ser obrigatório para todos os documentos que informem sobre benefícios e serviços do governo federal ou sobre a cobrança de impostos.



Material Complementar



Legislações

Código de defesa do usuário do serviço público da Prefeitura de São Paulo

Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/arquivos/Codigo_de_Defesa_do_Usuario_do_Servico_Publico_PMSP.pdf

Lei Municipal de Linguagem Simples - Cidade de São Paulo (Nº 17.316, de 6 de Março de 2020)

Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/sp/s/sao-paulo/lei-ordinaria/2020/1732/17316/lei-ordinaria-n-17316-2020-institui-a-politica-municipal-de-linguagem-simples-nos-orgaos-da-administracao-direta-e-indireta>

Decreto Municipal de Linguagem Simples - Cidade de São Paulo Noº 59.067, de 11 de novembro de 2019

Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/sp/s/sao-paulo/decreto/2019/5907/59067/decreto-n-59067-2019-institui-o-programa-municipal-de-linguagem-simples-no-am-bito-da-administracao-publica-municipal>

Lei Estadual sobre a utilização da linguagem inclusiva de gênero - Rio Grande do Sul (Lei Estadual No 14.484, de 30 de janeiro de 2014)

Disponível em: <http://www.al.rs.gov.br/filerepository/repLegis/arquivos/LEI%2014.484.pdf>

Decreto que estabelece a utilização de linguagem inclusiva de gênero nos atos normativos do Poder Executivo Estadual - Rio Grande do Sul (Decreto No 49.994, de 27 dezembro de 2012)

Disponível em: <http://www.al.rs.gov.br/filerepository/repLegis/arquivos/DEC%2049.994.pdf>

Lei Nacional de Defesa do usuário dos serviços públicos - Brasil (Nº 13.460, de 26 de junho de 2017)

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

Lei dos Estados Unidos - Plain Writing Act dos Estados Unidos (2010)

Disponível em: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/PLAW-111publ274/pdf/PLAW-111publ274.pdf>



Pesquisas e artigos

O que é Linguagem Simples em leis e por que usar?

Artigo feito pela Faculdade de Direito da Universidade de Sydney fala sobre a aplicação de Linguagem Simples em textos normativos e sua importância.

Disponível em inglês em: <http://www.lawfoundation.net.au/lif/app/&id=/2FD34F71BE2A0155CA25714C001739DA>

MÓDULO 2

Use a Linguagem Simples



Pense sobre a linguagem usada na organização que você trabalha

O uso de uma linguagem complexa atrapalha a vida tanto da população quanto das pessoas que trabalham no governo. Além disso, faz com que grande parte da população tenha dificuldade de acessar os serviços públicos. Também faz com que servidores e servidoras façam retrabalhos constantes por conta da complexidade usada nos documentos públicos - muitas vezes por não entender com clareza a mensagem daquele documento.

A Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp) e a IPSOS Public Affairs, instituição que faz pesquisas de mercado, fizeram uma pesquisa em 2017 sobre os impactos da complexidade existente no setor público brasileiro no desenvolvimento econômico do país. A pesquisa aponta que 84% da população (entre empresas, cidadãos e cidadãs comuns) considera o país burocrático, ou seja, com excesso de procedimentos para conseguir algo dos órgãos governamentais.

Entre as empresas, as principais reclamações estão relacionadas aos processos necessários para fechar empresas, conseguir um financiamento público e emitir certificados ou licenças ambientais. Já a população, sente muita dificuldade para acessar a justiça, órgãos de defesa do consumidor e conseguir o cancelamento de serviços como água, luz e internet.

As pessoas entrevistadas pela pesquisa apontam a simplificação da linguagem como uma das principais formas de reduzir a complexidade no setor

público, além da diminuição da quantidade de leis e normas.

Além desse cenário geral, também podemos citar casos práticos.

A Secretaria da Fazenda da cidade de São Paulo, por exemplo, trabalha com temas que podem ser complicados para algumas pessoas, como impostos, e que na maioria das vezes exigem conhecimento técnico. Nesse caso a linguagem pode se tornar um obstáculo a mais para o acesso aos serviços. O (011).lab fez, em parceria com a Secretaria da Fazenda, um projeto para simplificar o serviço de emissão de notas fiscais eletrônicas pelo público de Microempreendedores Individuais (MEI) da cidade de São Paulo. Neste projeto, muito além da dificuldade de navegar no sistema de emissão de notas, a linguagem aparece como ponto central para a simplificação do serviço. Como colocado pela Mariana* em entrevista feita pelo laboratório:

“Nunca acho informações fáceis direto da fonte. Isso é tão forte que o reflexo é que existem infinitos materiais na internet explicando como fazer ou acessar os serviços públicos, porque as pessoas têm dificuldade de encontrar. Precisa de uma forma de falar que seja mais compreensível pelas pessoas, que seja uma comunicação que não seja tão formal, que seja mais fácil para as pessoas entenderem.”

Microempreendedora Individual
da cidade de São Paulo

As pessoas entrevistadas pela pesquisa apontam a simplificação da linguagem como uma das principais formas de reduzir a complexidade no setor público

Essa falta de compreensão impacta não só os cidadãos e cidadãs que precisam acessar o serviço público, mas os próprios servidores e servidoras que acabam tendo mais trabalho por falta de compreensão da linguagem dos documentos públicos.

Durante um ciclo de capacitações realizadas pelo Programa Municipal de Linguagem Simples da cidade de São Paulo com servidores e servidoras de diferentes secretarias da Prefeitura, coletamos diversas impressões a respeito da comunicação usada no setor público. Por um lado, parece haver certa preocupação em usar uma linguagem fácil e acessível em conteúdos que são veiculados na mídia; por outro, a comunicação interna continua sendo um grande desafio, com a presença de vocabulário rebuscado e pouco usual.

Em muitos casos, procedimentos internos simples são dificultados pelo uso de palavras que não são do conhecimento de quem lê, como o uso da expressão “sob custódia” utilizada para dizer que um processo está sob responsabilidade de uma determinada área.

Também é frequente ouvir servidores e servidoras falando sobre a quantidade de tempo que levaram para ler um e-mail ou um processo por conta da linguagem complexa. Um exemplo é o caso da Lúcia* que participou dessas capacitações:

“Trabalho na área jurídica do meu órgão, mas sou a única que não tenho formação em Direito. Muitas vezes tenho que pedir para um colega explicar um termo técnico ou pesquisar na

Internet. Isso faz com que na hora de revisar um processo, eu geralmente leve o dobro do tempo, tentando entender o que foi escrito. Se eu, que já trabalho na área pública há muitos anos tenho dificuldade, imagine o cidadão e a cidadã.”

Como mencionado, no caso dos servidores e servidoras, o uso de uma linguagem complexa em documentos internos dificulta a realização de seu trabalho cotidiano. Principalmente no caso de serviços que dependem da comunicação e interação entre vários órgãos para serem realizados. Como consequência, pode haver demora no andamento dos processos internos, necessidade de refazer o trabalho, e mais tempo para a prestação de um serviço.

Em todos os casos, o uso da linguagem deixa de ser um instrumento para transmissão da mensagem e passa a ser um obstáculo. Isso causa falhas na comunicação que geram problemas concretos nas vidas dos cidadãos e cidadãs e também na de servidores e servidoras. Mais tempo é gasto na realização de processos simples, mais recursos públicos são investidos e o cidadão e a cidadã acabam por ver o Governo como algo distante, incompreensível.

Mas como identificar esses problemas no seu órgão? Os exercícios desta aula vão te ajudar nesse processo. Queremos que você reflita sobre os problemas do seu cotidiano de trabalho que são causados por uma linguagem complexa. •

Também é frequente ouvir servidores e servidoras falando sobre a quantidade de tempo que levaram para ler um e-mail ou um processo por conta da linguagem complexa.



Lições Aprendidas:

Ao final desta aula esperamos que você tenha aprendido que:

- 1) O uso de uma linguagem complexa atrapalha a vida tanto da população quanto das pessoas que trabalham no governo. Os servidores e servidoras gastam muito mais tempo interpretando e tentando entender documentos em processos que são mais complexos do que deveriam, o que dificulta seu trabalho cotidiano.
- 2) Grande parte da população não consegue ter acesso aos serviços públicos por não compreender as informações ou não saber como usá-las por causa da linguagem complexa.
- 3) Segundo estudo da Fiesp e IPSOS Public Affairs de 2017, 84% da população (entre empresas e cidadãos e cidadãs comuns) considera a administração pública brasileira burocrática. A simplificação da linguagem é apontada como uma das principais formas de reduzir a burocracia, além da diminuição da quantidade de leis e normas.
- 4) Como consequência desse problema, a linguagem deixa de ser só um meio de transmissão da mensagem e passa a ser um obstáculo, causando problemas concretos nas vidas dos cidadãos e cidadãs e também na de servidores e servidoras. Mais tempo é gasto, mais recursos públicos são investidos e a população acaba vendo o Governo como algo distante e inacessível.

Material Complementar



Pesquisas e artigos

O 'burocratês' nos textos da administração pública

Disponível em:

<https://www.nexojornal.com.br/entrevista/2018/12/16/O-%E2%80%98burocrat%C3%AAs%E2%80%99-nos-textos-da-administra%C3%A7%C3%A3o-p%C3%BAblica>

Pesquisa sobre Burocracia - Pulso Brasil FIESP/CIESP (2017)

Disponível em: https://www.fiesp.com.br/indices-pesquisas-e-publicacoes/pulsos/attachment/pulso_burocracia_versao-3/

Comunicar em Linguagem Simples: o que é e como fazer?

Como vimos no primeiro módulo, a linguagem complexa e jurídica do contexto público não leva em consideração o leitor e a leitora, que em sua grande maioria tem baixo nível de alfabetização.

Vimos também que a comunicação em Linguagem Simples é uma forma de transmitir informações de maneira mais fácil, objetiva e inclusiva. Apesar de existir uma diferença considerável entre a linguagem oral (falada), e a escrita, presente em e-mails, contratos, informativos e documentos oficiais, as duas precisam ser simples. Neste curso daremos destaque à comunicação escrita, mas muitas das orientações que veremos também podem ser aplicadas à comunicação oral.

Devemos lembrar que um texto pode ser considerado simples quando suas ideias, palavras, frases e estrutura são apresentadas de forma organizada. Assim quem lê pode: 1. encontrar facilmente o que procura; 2. compreender o que encontrou; e então 3. usar a informação.

Para ilustrar esses três pontos na prática, podemos pegar como exemplo uma situação simples: ao acessar um comunicado a respeito da obtenção do auxílio Bolsa Família, se o texto estiver escrito de forma clara, direta e objetiva, a cidadã ou o cidadão não terá problemas para encontrar a informação que precisa. Encontrará os prazos e documentos necessários e conseguirá compreendê-los com facilidade, pois estarão escritos a partir de um vocabulário simples e usual, sem termos técnicos ou

complexos. E então conseguirá usar essas informações para conseguir o auxílio.

O método que o (011).lab - laboratório de inovação em governo da Prefeitura de São Paulo usa para simplificar a linguagem passa por 5 etapas:

1. **Pense no documento.** Qual o motivo pelo qual ele foi escrito? Quais resultados quer produzir? Quais são as informações principais?
2. **Pense no público-alvo do documento.** Quem são as pessoas que precisam ler o documento ou vão ter acesso a ele? O que as pessoas precisam saber?
3. **Aplique as 10 orientações de escrita em Linguagem Simples.**
4. **Faça um teste com o público-alvo do documento,** para saber se a linguagem utilizada faz sentido para o leitor e a leitora.
5. **Revise o documento** a partir das impressões do público alvo. Então você chegará em uma versão final simplificada do documento.

Trabalharemos cada uma dessas etapas nas próximas aulas.

Por que simplificar documentos públicos?

O processo de simplificação de documentos públicos pode trazer uma série de mudanças importantes, que vão para além da troca de palavras, exclusão de siglas e termos técnicos.

Devemos lembrar que um texto pode ser considerado simples quando suas ideias, palavras, frases e estrutura são apresentadas de forma organizada. Assim quem lê pode:

- 1. encontrar facilmente o que procura;**
- 2. compreender o que encontrou; e então 3. usar a informação.**

Um exemplo interessante foi a simplificação proposta na Carta de Multa emitida pela Secretaria Municipal de Transportes de São Paulo. O objetivo principal deste documento é informar as pessoas sobre alguma infração de trânsito cometida por elas, mas notou-se que a carta, na estrutura e linguagem que estava sendo utilizada, talvez não estivesse cumprindo todos os seus objetivos.

Foi feito um diagnóstico pela equipe do (011).lab e foram identificadas algumas informações difíceis de entender que poderiam levar as pessoas a cometerem alguns erros, como:

- ignorarem o aviso de infração e assim continuarem cometendo os mesmos erros no trânsito;
- não entenderem que têm o direito de recorrer da infração;
- não conseguirem indicar a pessoa

que estava dirigindo o carro naquele momento, para que os pontos sejam inscritos na carteira de motorista de quem de fato cometeu a infração;

Ao simplificar a linguagem do documento, foi possível enxergar oportunidades para melhorar o serviço da Secretaria de Transportes, como por exemplo, incentivar alguns comportamentos desejáveis por quem recebe as Cartas. Para isso contamos com a ajuda da equipe de Ciências Comportamentais do (011).lab. Pensamos conjuntamente em: como incentivar as pessoas a usarem os canais digitais da Prefeitura, para não precisarem ir presencialmente nos postos de atendimento; como incentivar que as pessoas não cometam mais infrações de trânsito (que, no fim das contas, é o objetivo do governo ao multar as pessoas);, entre outros. A seguir vemos o antes e depois do documento:

Ao simplificar a linguagem do documento, foi possível enxergar oportunidades para melhorar o serviço da Secretaria de Transportes, como por exemplo incentivar alguns comportamentos desejáveis por quem recebe as Cartas.

Figura 1: Comparação entre dois documentos

Documento antes da simplificação

Documento depois da simplificação

Antes:

- O formato em que as informações estavam dispostas causava diversos erros no preenchimento dos campos;
- Não apresentava o canal digital como o principal meio para pagamento da multa;
- Apresentava informações desatualizadas, repetidas e confusas.

Depois

- Informações organizadas em tópicos;
- Destaque em negrito ou sublinhado para informações importantes;
- Chamada para o uso dos canais digitais;
- Mensagem sobre a importância de respeitar o limite de velocidade.

Durante o processo de simplificação, as informações foram reorganizadas, revisadas e corrigidas, e o uso do canal digital foi colocado em destaque.

Esse exemplo mostra como simplificar a linguagem pode ser um instrumento importante na gestão dos serviços públicos.

É necessário sempre se preocupar em como a informação é transmitida para os cidadãos e cidadãs. Isso é essencial para promover serviços mais simples e mais efetivos.●



Lições Aprendidas:

Ao final desta aula esperamos que você tenha aprendido que:

- 1) A comunicação em Linguagem Simples é uma forma de transmitir informações de maneira mais fácil, objetiva e inclusiva. Apesar de existir diferença entre a linguagem oral (falada), mais presente no contato direto com a população, e a escrita, presente em e-mails, contratos, informativos e documentos, as duas precisam ser simples.
- 2) Um texto pode ser considerado simples quando suas ideias, palavras, frases e estrutura são apresentadas de forma organizada e clara. Assim, quem lê pode: 1. encontrar facilmente o que procura; 2. compreender o que encontrou; e então 3. usar a informação encontrada.
- 3) O método que o (011).lab usa para simplificar a linguagem passa por 5 etapas: (i) Pensar no documento; (ii) Pensar no público-alvo; (iii) Aplicar as 10 orientações de escrita em Linguagem Simples; (iv) Testar com o público-alvo; (v) Revisar o documento.
- 4) Ao realizar o processo de simplificação de documentos públicos, percebemos uma série de mudanças importantes, que vão além da troca de palavras, exclusão de siglas e termos técnicos e mudanças nas estruturas das frases. Isso mostra como simplificar a linguagem pode ser um instrumento importante na gestão dos serviços públicos. A simplificação é essencial para promover serviços mais simples e mais efetivos.

Material Complementar



Pesquisas e artigos

Oficinas de simplificação: Promover o uso de linguagem clara e útil na comunicação do Estado. LabX - Laboratório de Experimentação da Administração Pública de Portugal, 2020.

Disponível

em:

<https://www.linkedin.com/pulse/oficinas-de-simplifica%25C3%25A7%-25C3%25A3o-carla-otor-1f/?trackingId=F2RVq0idjKsYcLsN2Ur3VA%3D%3D>

Teste da linguagem de um documento. (011)Lab - Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo.

Disponível

em:

<https://www.linguagemsimples.prefeitura.sp.gov.br/teste-de-documento/>

Pense no seu documento

Para esta aula, pedimos que você escolha um documento do seu órgão que pode ou não ter sido escrito por você. A partir desta aula vamos aplicar na prática a metodologia de simplificação de documentos apresentada na aula passada. Caso não consiga pensar em algum ou não tenha acesso a nenhum documento, você pode usar o documento exemplo que disponibilizamos no link: <https://bit.ly/2DMXqLt>

Escolhemos como exemplo a Nota Orientativa 2018.13, da plataforma eSocial, que traz orientações sobre a folha de 13º Salário. Em 2014, o Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial) foi instituído por meio do Decreto Federal nº 8373. O eSocial é o sistema por meio do qual os empregadores e empregadoras comunicam ao Governo, de forma unificada, as informações relacionadas aos trabalhadores e trabalhadoras, como vínculos, contribuições previdenciárias, folha de pagamento, etc. Usaremos este documento como exemplo, mas lembre-se de tentar aplicar as orientações a um documento do seu órgão ou contexto de trabalho.

Antes de começar a escrever um texto ou revisar seu conteúdo, é importante entender o contexto deste documento. Para isso, existem quatro perguntas fundamentais: Por quê, Para quê, O quê e Como. Essas perguntas vão te ajudar a entender melhor seu documento e orientar a escolha do conteúdo de acordo com o contexto.

Para ilustrar a aplicação dessas perguntas, vamos usar como exemplo uma Carta de serviços ([entenda o que é uma Carta de Serviços](#)), um documento que explica como solicitar ou acessar um determinado serviço público. Escolhemos trabalhar com um exemplo de uma carta de serviço que orienta a pessoa como renovar seu documento de identidade.

1. Por que esse documento está sendo ou foi escrito?

Refleta sobre qual a necessidade de se escrever o documento. Faça uma lista com a(s) justificativa(s) desse documento existir.

No nosso exemplo, a Carta de Serviços foi escrita porque:

- os serviços devem ser fáceis de acessar;
- o governo precisa deixar claro para as pessoas como acessar os serviços; ou até
- a lei exige que esse documento seja feito.

2. Para que esse documento existe? Ou seja, o que esse documento busca atingir?

Uma boa maneira de responder a essa pergunta é listar o que você quer que o leitor ou leitora faça após ler o documento ou quais os resultados ou efeitos que espera com ele.

Antes de começar a escrever um texto ou revisar seu conteúdo, é importante entender o contexto deste documento.

Por exemplo:

A carta de serviços existe para: (ponto de vista de quem faz o documento)

- explicar um serviço público para a população; e
- explicar como as pessoas podem solicitá-lo;

Após ler a carta de serviço, a pessoa deve ser capaz de: (ponto de vista de quem vai utilizar o documento)

- entender os documentos necessários para solicitar o serviço;
- entender quando pode solicitar o serviço;
- (ação) solicitar a renovação da sua carteira de identidade.

3. O que deve estar no meu documento? Priorize as informações do seu documento levando em consideração as respostas do por quê e para quê. Essas respostas vão te ajudar a entender quais são as principais informações que devem estar no documento e qual é a principal mensagem que o documento deve passar para o leitor ou leitora.

Por exemplo: a principal informação que deve estar na Carta de Serviço são as etapas para a pessoa solicitar a renovação do documento. Com essas etapas bem descritas e compreensíveis, ela será capaz

de realizar a ação principal para a qual o documento existe: solicitar a renovação da carteira de identidade.

4. Como organizar as informações?

Além de escolher as principais informações que devem estar no seu documento, é importante pensar na ordem em que essas informações devem ser apresentadas. O que é preciso saber primeiro? Lembre-se que as pessoas tendem a memorizar as primeiras informações que aparecem no texto. Por isso, dê destaque para o conteúdo mais importante logo no início do texto.

Por exemplo:

- a primeira informação que a pessoa deve ler quando abre a carta de serviço é o nome do serviço (nesse caso, “Renove sua Carteira de Identidade”);
- depois a explicação do que é o serviço;
- por último o passo a passo para solicitar o serviço.

Use esse momento para pensar sobre o documento antes de começar a escrever ou revisar. Isso vai te ajudar a organizar melhor as ideias e fazer com que seja mais fácil comunicar as informações. ●

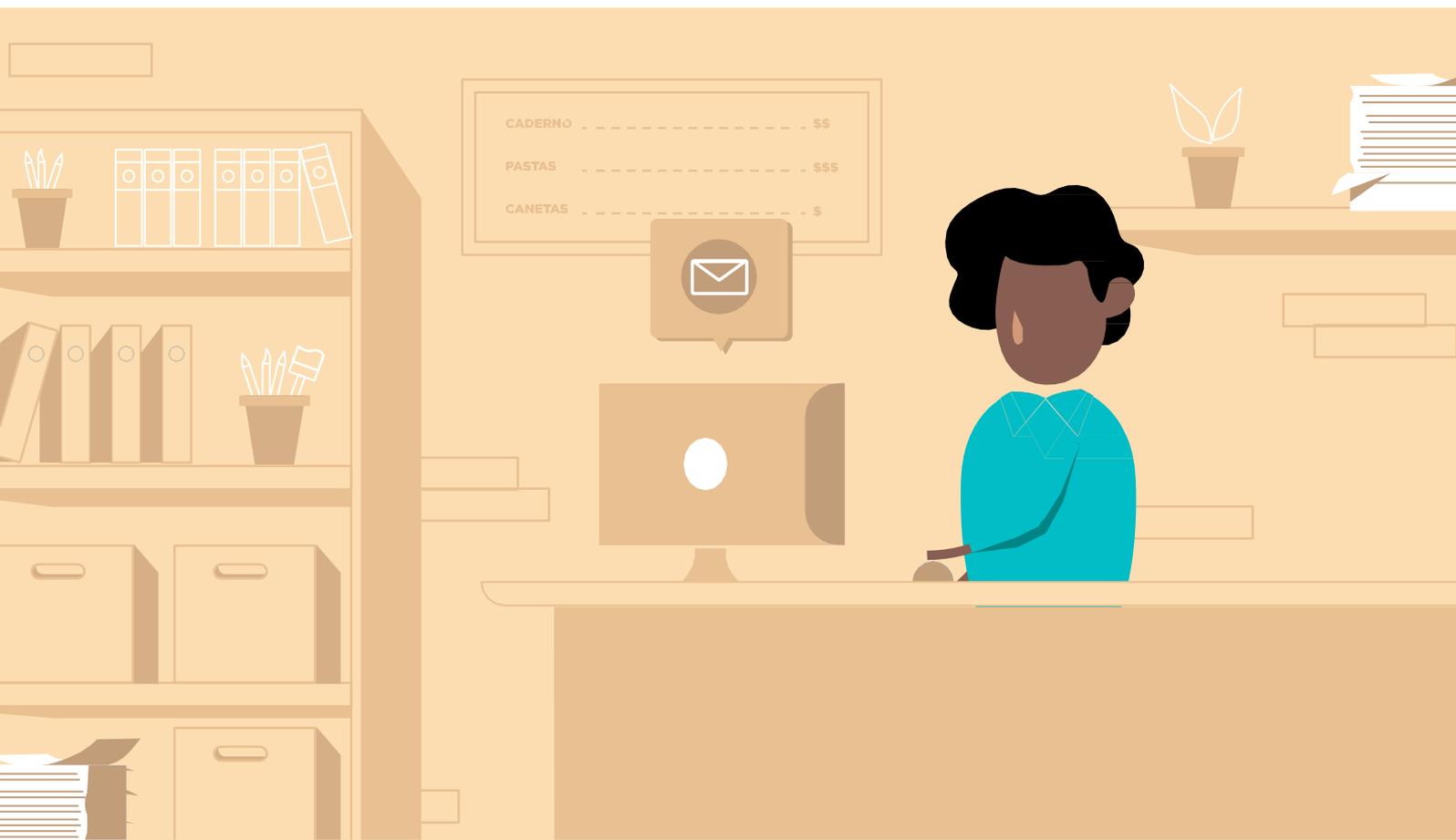
Priorize as informações do seu documento levando em consideração as respostas do por quê e para quê.



Lições Aprendidas:

Ao final desta aula esperamos que você tenha aprendido que:

- 1) Antes de escrever o texto ou revisar seu conteúdo, é importante entender o contexto do documento. Existem quatro perguntas que são fundamentais de se fazer para se entender o contexto de um texto: Por quê, Para quê, O quê e Como.
- 2) A primeira pergunta que deve ser feita é **Por que** esse documento está sendo ou foi escrito? Entendendo a necessidade do documento existir te ajudará a ter mais clareza sobre o documento.
- 3) A segunda pergunta se relaciona com os objetivos do documento. **Para que** esse documento existe? O que esse documento busca atingir, o que queremos do leitor ou leitora após a leitura do documento?
- 4) Após pensar no contexto e nos objetivos, devemos priorizar o conteúdo do documento. **O que** deve estar no meu documento? Quais são as **principais informações** que devem estar presentes, qual é a principal mensagem que o documento deve passar para o leitor ou leitora?
- 5) Além de escolher as principais informações que devem estar no seu documento, é importante pensar na ordem dessas informações. **Como** organizar as informações? Qual informação deve aparecer primeiro?



Pense no seu público alvo

Após entender melhor o contexto do documento, é preciso entender para quem ele está sendo escrito, ou seja, o seu público-alvo. Saber com quem se fala é fundamental para escolhermos qual linguagem utilizar. Adequar a linguagem ao público alvo significa pensar sobre qual é a melhor forma de se comunicar com as pessoas. Podemos nos perguntar, por exemplo, qual o contexto de vida de cada pessoa, qual o contexto em que a mensagem vai ser lida, como organizar as informações do documento e como prever possíveis dúvidas.

Mas afinal, o que é o público-alvo de um serviço ou documento?

Público-alvo é o grupo para o qual ações (sociais, políticas, econômicas, de marketing, etc.) serão direcionadas. Para conhecer esse público podemos identificar algumas características comuns, ou padrões, como idade, nível de escolaridade, contexto social em que ela está inserida, e padrões gerais de comportamento.

Áreas do mercado como o marketing, publicidade e design de produtos¹ e serviços já utilizam o conceito de público alvo como eixo principal de todas as suas ações. Ou seja, a opinião, experiência e voz do público-alvo estão sempre presentes durante o planejamento, desenho e implementação das ações.

No caso do setor público, não poderia ser diferente. A oferta dos serviços públicos é universal e impessoal, mas isso não exclui

a necessidade de pensar no público-alvo. Pelo contrário, formular as políticas, programas e serviços públicos conhecendo melhor as pessoas impactadas ajuda a identificar demandas, possíveis barreiras de acesso e estratégias para oferecer o serviço. Por exemplo, ao se desenhar um serviço de atendimento e denúncia à violência doméstica é muito importante saber quem são as pessoas mais afetadas por esse tipo de violência. Isso ajuda a se pensar em ações para combatê-la, seja na criação de casas abrigo, delegacias especializadas, assim como em quais lugares cada um desses pontos de atendimento e acolhimento serão criados. Nesse caso, o público-alvo pode ser mulheres, crianças ou pessoas idosas. Assim, é fundamental pensar em como seria a experiência de cada um desses públicos para acessar esse serviço.

Documentos públicos devem passar por esse diagnóstico também. Pensar quem são os usuários e as usuárias do documento, quais são suas características, idade, faixas de renda, escolaridade, gênero etc, é fundamental para se pensar o conteúdo do documento, e também a forma como ele será comunicado. Além disso, se fazer perguntas como “quem eu espero que acesse esse serviço ou documento?”, “o que essa pessoa espera ao acessar?” e “quais as possíveis dificuldades que essa pessoa terá ao acessar?” ajuda a pensar em quais informações colocar ou não no documento.

A partir da resposta a essas perguntas,

Público-alvo é o grupo para o qual ações (sociais, políticas, econômicas, de marketing, etc.) serão direcionadas.

¹ Design: O design de um produto ou o seu “desenho”, é o processo de colocar a ideia de um produto no papel, criar o seu projeto, para então, colocá-lo em prática. Design de produtos e serviços: Aplicação dos conhecimentos e abordagens do design para criar e gerenciar um produto ou serviço. A área usa de tais conhecimentos para projetar a forma como as pessoas vão interagir com o serviço e como ele será entregue para os clientes.

you can identify and systematize patterns within the target audience, and from there build personas. Personas are representations of the types of people who use the service or read the document. Discovering these patterns helps to know the different types of users and user groups, understanding their context, behavior and individual needs. Thus, it is easier to identify what are the challenges or problems that can arise.

When my target audience is diverse?

Imagine that three people of different ages or different educational levels or simply different behaviors access the E-social portal and read the Informative Note about the 13th salary. The first person is a 42-year-old man, a store salesman and who has just completed the 1st grade. The second person is a 30-year-old woman, a manager of a cosmetics company and has a complete superior education. The third person is a 60-year-old woman, retired, who has not had access to formal education.

The three are looking for information about the 13th for themselves, or for their family members. Or, they are different profiles requesting the same service. Due to the variety of characteristics, the level of difficulty that they will face to understand the information in the document is also different. What is simple for one, can be simple for another.

In this case, we always choose the people who will have the most difficulty in understanding as the standard target audience. Think about these people when writing the document.

To organize the information about the target audience, you can access the [Folha de Persona](#). The questions should be answered with the objective of knowing and understanding the target audience of the document.

1. Quem vai ler esse documento?

Who are the people who will have access to it? Is it only one profile or more than one? Think about the main characteristics of these people.

2. O que meu público alvo já sabe sobre o assunto?

What information has my target audience already accessed, before reading the document? What does he know about the service? What information does he have?

3. O que precisa saber?

What information does the target audience not have access to? This information should be fundamental to the document.

4. Quais dúvidas tem?

Finally, we want you to think about the doubts that the target audience may have and that can be the reason why they are looking for information in the document. In addition, think about the doubts that can arise during their reading. The idea here is to anticipate these doubts and, if possible, already answer or offer paths for them to be clarified. •

Personas são representações dos tipos de pessoas que utilizam o serviço ou leem o seu documento.



Lições Aprendidas:

Ao final desta aula esperamos que você tenha aprendido que:

- 1) Depois de entender o contexto do documento, é preciso entender para quem ele está sendo escrito, ou seja, o seu público-alvo. Saber com quem se fala é fundamental para escolhermos a linguagem a ser utilizada, pensando na forma de comunicação que melhor se encaixa em cada contexto, como organizar as informações, e como prever as dúvidas que poderão surgir a partir da leitura.
- 2) Público-alvo é o grupo para quem as ações serão direcionadas. Para conhecer esse público podemos identificar algumas características comuns, ou padrões - como idade, nível de escolaridade, contexto social em que a pessoa está inserida e padrões gerais de comportamento.
- 3) Por meio de perguntas a respeito do público-alvo, é possível construir as personas, que são os padrões de público-alvo do serviço ou documento. Não são representações de pessoas reais, mas exemplos de pessoas que podem compor aquele público alvo. A descoberta de padrões ajuda a conhecer os diferentes tipos de usuários e usuárias, entendendo seu contexto, comportamento e necessidades individuais.
- 4) Diferentes perfis podem ter diferentes níveis de dificuldade para ler e compreender um documento. O que pode parecer simples para uma pessoa, pode não ser simples para outra. Quando temos públicos-alvo distintos, devemos considerar o grupo que terá mais dificuldade para entender o documento.

Material Complementar



Pesquisas e artigos

A origem das personas por Alan

Cooper Artigo disponível em inglês em:

https://www.cooper.com/journal/2008/05/the_origin_of_personas/

Como inovar: um guia sobre personas a partir do design.

Disponível em:

<https://escoladesignthinking.echos.cc/blog/2017/07/como-inovar-um-guia-sobre-personas/>

Use as orientações de Linguagem Simples

Até aqui, vimos:

- Os problemas concretos que a linguagem complexa traz, tanto para a população quanto para os servidores e as servidoras;
- As 5 etapas para simplificar a linguagem de um documento ou texto;
- A importância de pensar no documento antes de começar a escrever;
- A importância de pensar no público-alvo do documento.

Mas afinal, como utilizar a Linguagem Simples na hora de escrever seu documento?

Para te ajudar a escrever ou revisar seu documento, vamos mostrar 10 orientações de Linguagem Simples. Elas são

um conjunto de técnicas práticas que você pode usar na hora de escrever ou revisar um texto.

As orientações podem ser divididas em 3 grupos, que abordam diferentes aspectos do documento e da linguagem. São eles:

- Escolha das Palavras
- Estrutura das Frases
- Apresentação do Documento

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.

As orientações podem ser divididas em 3 grupos, que abordam diferentes aspectos do documento e da linguagem.

Escolha das Palavras

O primeiro grupo de orientações trabalha a **escolha de palavra**, considerando a importância da escolha de palavras simples e usuais, que sejam do conhecimento do seu leitor ou leitora. Além disso, as orientações também consideram o uso de uma linguagem inclusiva, considerando sua importância para representar e aproximar todas as pessoas do governo. Neste grupo, veremos 5 orientações.

1) Evite o uso de siglas, jargões e termos técnicos

Uma característica bastante marcante da linguagem do governo é o excesso de siglas e 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.

EXEMPL O



A entidade chegou a **peticionar** contra a operação



A entidade chegou a entrar com uma ação judicial contra a operação

Tenha cuidado com as siglas. Embora sirvam para agilizar a linguagem, existem muitas siglas que as pessoas não conhecem o significado. Em especial as siglas que representam órgãos e serviços, e que mudam com muita frequência.

Imagine a seguinte situação: Você, dona ou dono de uma pequena papelaria em seu bairro, recebeu um aviso de cobrança do **imposto sobre o serviço** e precisa parcelar o valor para não ficar em dívida com a Prefeitura. Você procura no site informações sobre o pagamento de impostos e encontra a seguinte lista de serviços

Você tem dificuldade em saber a qual programa de parcelamento aderir, porque não encontra nas opções de parcelamento o nome do imposto que deseja parcelar. Além disso, não consegue entender a maioria dos termos que aparecem no site. Isso acontece, porque o Imposto Sobre o Serviço, assim como muitos impostos e serviços, aparece no site da Prefeitura através de sua sigla, "ISS".:

Figura 2: Informações sobre o Imposto Sobre o Serviço

Parcelamento de débitos

Regularize suas pendências com a Prefeitura de São Paulo por meio do Programa de Parcelamento Incentivado (PPI) ou do Programa de Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários (PAT). Saiba quais dívidas podem ser parceladas em cada programa e conheça as condições para a adesão.

Programa de Parcelamento Incentivado (PPI) Se você aderiu ao Programa de Parcelamento Incentivado (PPI) e deseja imprimir o Damsp on line acesse a seção "2ª Via Damsp" ou a seção "Acompanhamento" da página PPI Web. Para acessar esse último serviço é necessário possuir a Senha Web.	Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários (PAT) Pague seus débitos de ISS, ITBI, TFE e TFA, não inscritos na Dívida Ativa, em até 60 parcelas mensais. Podem ser incluídos no parcelamento, débitos espontaneamente confessados pelo contribuinte ou originários de autos de infração.
Programa de Regularização de Débitos (PRD) Se você aderiu ao Programa de Regularização de Débitos (PRD), acesse para fazer o acompanhamento do parcelamento ou a impressão das parcelas.	Parcelamento Administrativo de Débitos Tributários (PAT) Pague seus débitos de ISS, ITBI, TFE e TFA, não inscritos na Dívida Ativa, em até 60 parcelas mensais. Podem ser incluídos no parcelamento, débitos espontaneamente confessados pelo contribuinte ou originários de autos de infração.
Programa de Regularização de Débitos (PRD) Se você aderiu ao Programa de Regularização de Débitos (PRD), acesse para fazer o acompanhamento do parcelamento ou a impressão das parcelas.	Programa de Regularização de Débitos (PRD) Se você aderiu ao Programa de Regularização de Débitos (PRD), acesse para fazer o acompanhamento do parcelamento ou a impressão das parcelas.

EXEMPL
O



CNJ



Conselho
Nacional de
Justiça

Esse é um problema bastante comum não apenas no meio virtual. O ideal é evitar ao máximo o uso das siglas e termos técnicos, mas caso seja necessário utilizá-las, explique o seu significado após a 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.

2) Não use termos pejorativos, discriminatórios e palavras estrangeiras.

Termos pejorativos são aqueles com sentido negativo ou depreciativo, usados para ofender ou humilhar alguém. Observe a frase a seguir, por exemplo:

O Advogado deverá pagar indenização a Advocacia-Geral da União por denegrir imagem do diretor

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 por exemplo: mulata, lista negra, macumbeiro, etc. Embora muitas pessoas usem essas palavras sem saber sua origem, são expressões que reforçam um estereótipo negativo da população negra.

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, que se refere a doenças) ao invés de homossexualidade, e traveco, também têm origem discriminatória, e não devem ser usados, com o risco de ofendermos o leitor ou leitora, e principalmente, de reforçar atitudes discriminatórias.

Além disso, usar palavras amigáveis pode melhorar o entendimento do seu documento. Se você tiver dúvidas sobre quais termos podem ser discriminatórios, no material complementar desta aula indicamos uma tabela com alguns desses termos.

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 compreender textos escritos em português, então tente substituir termos em outros idiomas por palavras com o mesmo significado em português.

EXEMPL
O



O processo deve ser
realizado por alguém
que possua expertise no
tema



O processo deve ser
realizado por alguém
que seja **especialista** no
tema

3) Não use termos sexistas

Como mencionamos na orientação 2, sobre não usar termos pejorativos e discriminatórios, esta orientação segue a mesma lógica. Baseia-se no fato de que uma das formas mais comuns de se transmitir discriminação é por meio da língua, pois, como dissemos em outras aulas, a linguagem é parte da cultura, e por isso reflete valores e pensamentos da sociedade.

Não há uma linguagem neutra na língua portuguesa, como acontece em idiomas como o inglês. As palavras são usadas nos dois gêneros, no feminino ou no masculino. Por isso, é importante avaliar se a forma como utilizamos a distinção de gênero pode contribuir ou não para reforçar estereótipos ou para distanciar o público-alvo do serviço.

Você provavelmente já ouviu e já usou frases como as colocadas a seguir:

“direito do consumidor”

“os jovens de hoje”

Essas frases estão de acordo com a norma culta da Língua Portuguesa, que indica o uso do gênero masculino quando nos referimos a um grupo com homens e mulheres.

No entanto, quando escrevemos para um público-alvo de homens e mulheres buscando a maior eficácia possível na comunicação, é importante que o leitor ou leitora se sintam incluídas como público-alvo daquela mensagem.

Nesses casos, 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.

“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”

Para tentar evitar a linguagem sexista, algumas pessoas substituem por @ ou x, como tod@s ou todxs. Esse formato de escrita não deve ser utilizado, já que pode atrapalhar a leitura e tornar a compreensão mais difícil. O ideal é usar os dois gêneros ou termos neutros.



4) Não use palavras “difíceis” para seu público

“Palavras difíceis” podem variar de acordo com o público alvo. Por isso é importante sempre pensar para quem você está escrevendo, como foi mostrado na aula 8. Lembre também que, na aula sobre o público alvo, aprendemos que: quando o público alvo é muito diverso, devemos sempre escrever pensando nas pessoas que terão maior dificuldade de ler. 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. Se pergunte: 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”, “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 a compreensão 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 compreendido pelo leitor ou pela leitora.

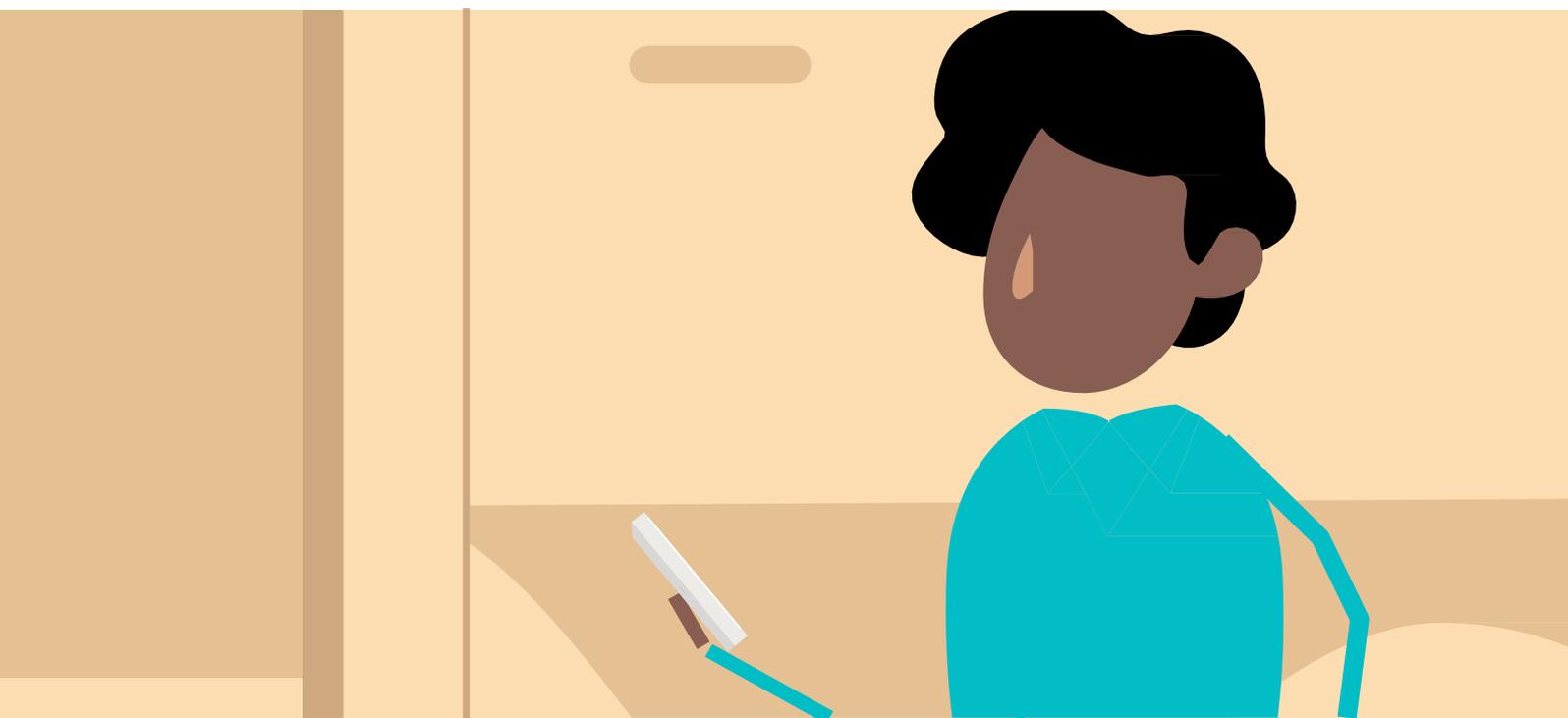
EXEMPLO



**Concomitantemente;
Outrossim;
Subsidiariamente.**



**Ao mesmo tempo;
Também;
De forma secundária.**



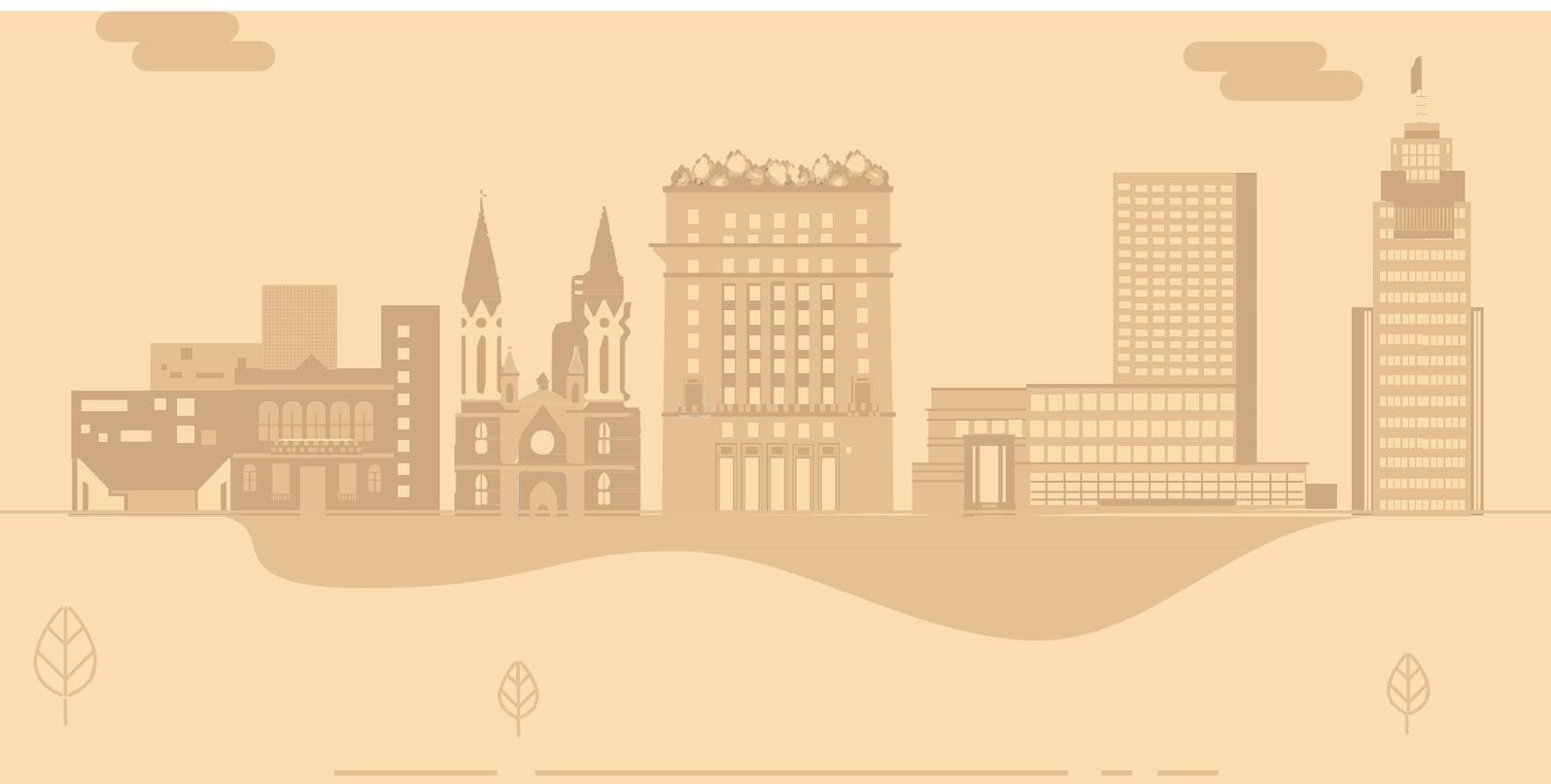
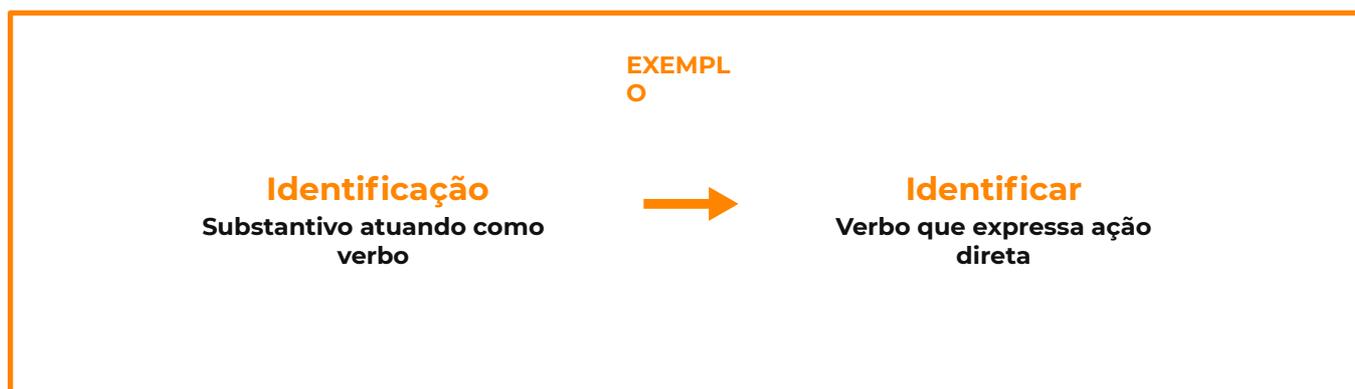
5) Use verbos que expressam ação

direta A função dos verbos é a de expressar uma ação, mas nem todos os tempos e modos verbais expressam a ação de forma direta. Alguns expressam possibilidades de ação, como **Talvez eu ouça música**; outros indicam dúvida ou desejo, como **Tomara que ele mude de atitude**.

Além disso, muitas vezes usamos outras palavras para expressar a ação no lugar dos verbos. Como 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.

Mas, o que queremos chamar a atenção nesta orientação não é sobre a gramática. O importante é deixar as ações do seu texto diretas e fáceis de identificar. Nos casos em que outras palavras estão desempenhando o papel 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 claro a ação a ser feita, como: **faça, use, identifique, preencha** etc. Assim, não haverá dúvidas sobre qual ação se espera do público alvo.



Estrutura das frases

O segundo grupo de orientações trabalha a estrutura da frase, pensando na importância de escrevermos frases curtas e diretas para facilitar a compreensão de quem for ler o texto. Neste grupo, veremos 2 orientações.

6) Evite escrever frases com mais de 20 palavras

Para evitar problemas de compreensão, o ideal é que as frases sejam objetivas, indo direto ao ponto, sem muitos rodeios. Frases muito longas causam confusão e dificultam a compreensão e a clareza do comunicado. Utilize como exemplo a frase abaixo:

A frase, além de trazer informações desnecessárias, não tem nenhuma pausa ao longo das **70 palavras**. Veja como ela ficaria se tentarmos passar a mesma mensagem mantendo a média de 20 palavras por frase:

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, pode também 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.

EXEMPL

O



“Evite frases exageradamente longas pois estas dificultam a compreensão das ideias nelas contidas e, por conterem mais que uma ideia central, o que nem sempre torna o seu conteúdo acessível, forçam, dessa forma, o pobre leitor a separá-las em seus diversos componentes de forma a torná-las compreensíveis, o que não deveria ser, afinal de contas, parte do processo da leitura, hábito que devemos estimular através do uso de frases mais curtas.”



“Evite frases longas, pois estas dificultam a compreensão. Por conterem mais que uma ideia central, forçam o leitor a separá-las em partes menores para poder entender seu significado. Este seria um trabalho a mais, que pode ser evitado através de frases mais curtas.”

7) Dê preferência ao uso de frases em ordem direta

Leia a frase a seguir:

“Os requerimentos essenciais para a realização da conferência foram entregues pela coordenadora”

O que há de errado com ela? Em uma primeira leitura, essa frase pode soar natural. Mas qual a informação mais importante da frase? Nesse caso, pode ser quem entregou os requerimentos, ou seja, quem realizou a ação que estamos comunicando. Mas, vemos que essa informação está no final da frase.

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

Ao seguir essa dica, podemos dar preferência a frases como “A servidora escreveu o documento”, ao invés de “O documento foi escrito pela servidora”. 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.

Assim, invertendo a ordem da frase sem que ela perca seu sentido, ela ficaria dessa forma:

“**A coordenadora** entregou os requerimentos essenciais para a realização da conferência”

Muito mais fácil, não?

Apresentação do documento

O terceiro e último grupo de orientações trabalha a **apresentação do documento**. Embora não pareça, um documento bem organizado e formatado faz total diferença para a compreensão de quem vai ler. Para além de contribuir para um visual mais convidativo e estimular a leitura, a formatação do texto pode facilitar a compreensão da mensagem e auxiliar o leitor ou leitora a encontrar as informações com uma simples “passada de olho”.

Neste grupo, veremos 3 orientações que reúnem dicas de como simplificar o documento alterando sua formatação.

Use títulos e subtítulos para organizar o seu documento.

Essa orientação tem a ver com o uso de títulos e subtítulos para organizar o conteúdo do seu documento. O uso desses indicadores ajuda o leitor e a leitora

a identificar a informação importante de forma rápida. O título é fundamental para que a pessoa que for ler 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.

Já os subtítulos, servem para “quebrar” o texto em partes menores, e assim ajudar na compreensão e visualização, principalmente no caso de documentos mais extensos. Os subtítulos, devem obedecer 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.

Mas como saber quando usar e como escolher títulos e subtítulos?

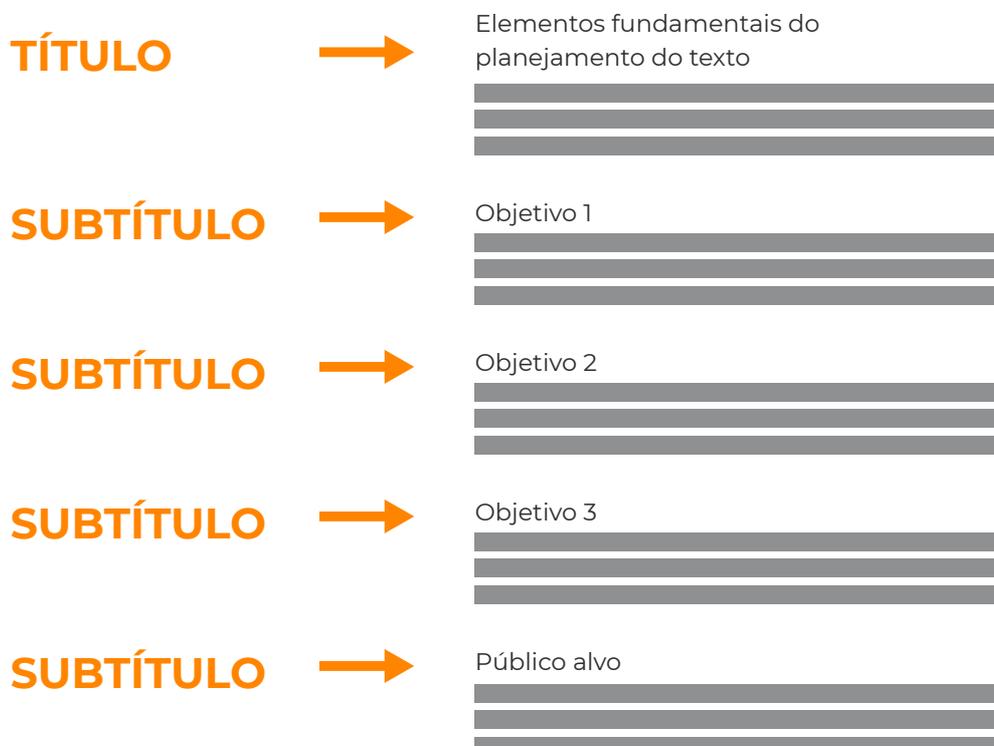
O título deve resumir o conteúdo do seu texto, para que antes de ler a pessoa já tenha ideia do que pode encontrar. Para isso, pense nas palavras-chave do seu texto e escolha qual deve estar no título do documento.

Os subtítulos devem ser utilizados 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 deste trecho?

Assim como os títulos, os subtítulos devem dar a ideia geral daquele trecho do texto.

Figura 3: Usando títulos e subtítulos



9) Use elementos visuais, como diagramas, tabelas e gráficos.

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 compreensão 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 compreensão.

Gráficos, tabelas e diagramas apoiam o leitor e leitora a compreender 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

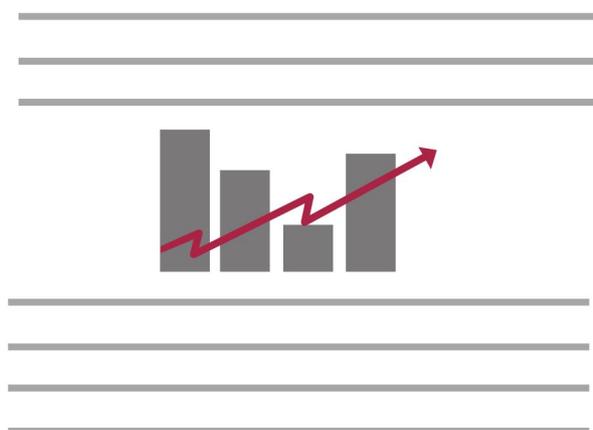
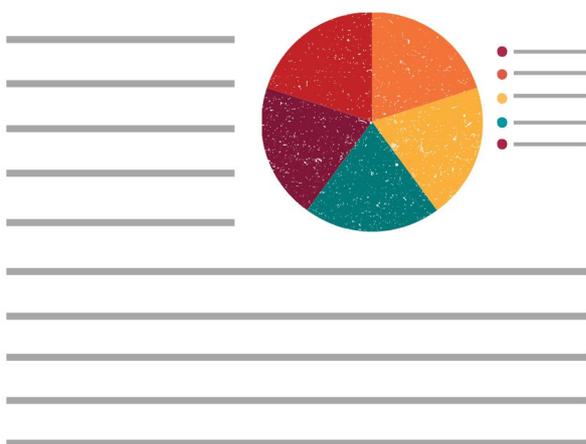
organizar informações, como números, nomes ou características. Diagramas podem ser utilizados para explicar um processo que possui algumas etapas.

É muito importante pensar no porquê você está 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 #ParaCegoVer, pensando em acessibilidade e na inclusão de pessoas com deficiência visual. Você pode acessar a Cartilha de Acessibilidade da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência da Cidade de São Paulo com as orientações para acessibilidade, disponível no link abaixo:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/pessoa_com_deficiencia/cartilha-a_cessibilidade-de-web-fasciculo.pdf

Figura 4: Utilizando elementos gráficos



10) Use marcadores de tópicos quando precisar separar informações dentro de um parágrafo.

A última orientação 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.

Veja o exemplo a seguir:

	Você vai precisar do seu documento de identificação e comprovante de residência	EXEMPLO		Você vai precisar de: <ul style="list-style-type: none">• documento de identificação• comprovante de residência
---	--	----------------	---	---

Esperamos que com essas orientações você possa formatar seu documento para ele ficar mais simples e fácil de entender.

Agora, vamos aprender na prática como usar as orientações. Você pode fazer a atividade de diagnóstico no documento escolhido por você ou no nosso [documento exemplo](#).

Primeiro, você deve pensar na escolha das frases e palavras do documento usando os dois primeiros grupos de orientações. Lembre que usar palavras amigáveis pode melhorar o entendimento do seu documento pelas leitoras e leitores, assim como a forma como as frases são construídas também têm impacto para o seu público alvo.

Em seguida, você irá aplicar cada uma das orientações utilizando canetas de diferentes cores. Faça uma marcação de cada vez. Esse momento é só para marcar, não se preocupe em ajustar.

[Acesse aqui as orientações de diagnóstico.](#)

1) Sublinhe de azul jargões, termos técnicos e siglas (somente siglas desconhecidas que não estejam explicadas). (exemplo: PMSP / Brainstorm / Requerente)

2) Sublinhe de roxo termos pejorativos, discriminatórios e termos em inglês. (exemplo: termos que reforçam estereótipos e reproduzem preconceitos - multa(o), denegrir, inveja branca, judiar; termos como "feedback", "invite", "coffee break")

3) Sublinhe de preto termos sexistas. (exemplo: uso do masculino como padrão - cidadão, usuário, os alunos)

4) Sublinhe de verde palavras difíceis para o seu público-alvo. (exemplo: concomitantemente, outrossim, subsidiariamente)

5) Grife de verde substantivos que atuam como verbo. (exemplo: realização, processamento, identificação)

6) Sublinhe de vermelho as frases que não estão em ordem direta. (sujeito, verbo, predicado) (exemplo: “Feitas as devidas modificações, o processo seguiu normalmente”)

7) Grife de amarelo frases com mais de 20 palavras. Aqui, você deverá grifar todas as frases com mais de 20 palavras.

8) Circule de azul parágrafos ou trechos que poderiam conter títulos ou subtítulos.

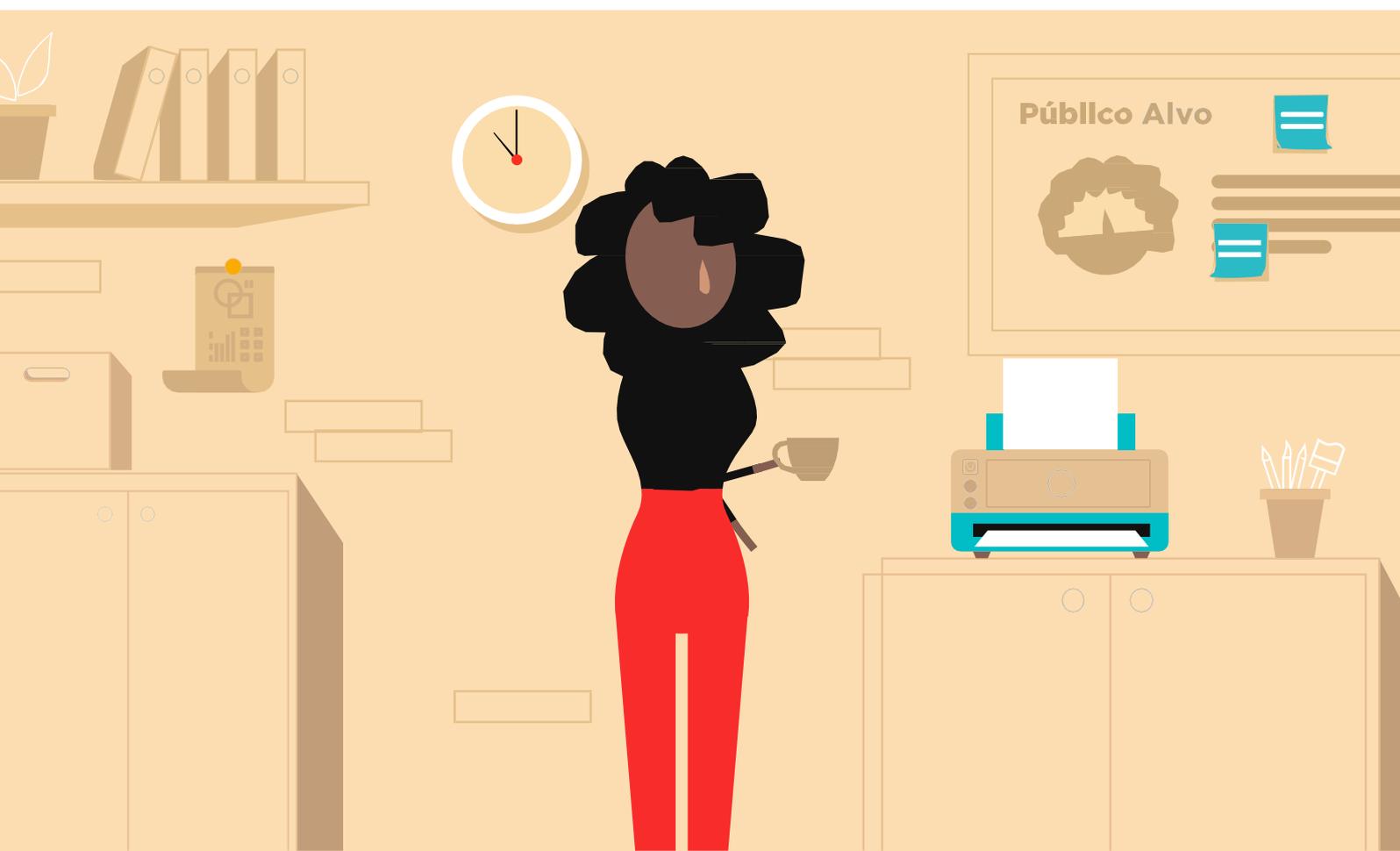
9) Circule de vermelho trechos que poderiam ser substituídos por figuras, tabelas, ou gráficos. (exemplo: informações numéricas, dados)

10) Circule de amarelo informações que poderiam ser organizadas e destacadas através de tópicos. (exemplo: lista de documentos elencada no meio do texto, passo a passo para solicitar algum serviço ou benefício)



Dica!

Veja como fica o documento exemplo com as marcações no link: <https://bit.ly/3h48vly>
Antes de ir para a próxima etapa, quais alterações você faria com base em todas as orientações grifadas no documento?





Lições Aprendidas:

Ao final desta aula esperamos que você tenha aprendido que:

- 1) As 10 Orientações de Linguagem Simples são um conjunto de técnicas práticas para usar no momento de escrever um texto ou documento a partir do zero ou de fazer a revisão de um documento já pronto. As orientações são divididas em 3 grupos:
- 2) O primeiro grupo de orientações trabalha a **escolha de palavra**. É importante escolhermos palavras simples e usuais, que sejam do conhecimento do nosso leitor ou leitora. Além disso, as orientações levam em consideração o uso de uma linguagem inclusiva por parte do Poder Público. Neste grupo, vimos 5 orientações:
 - Evite o uso de siglas, jargões e termos técnicos.
 - Não use termos que sejam pejorativos e discriminatórios e palavras estrangeiras.
 - Não use termos sexistas.
 - Evite usar palavras “difíceis” para seu público.
 - Use verbos que expressam ação direta.
- 3) O segundo grupo de orientações trabalha a **estrutura da frase**, pensando na importância de escrevermos frases curtas e diretas para facilitar a compreensão de quem for ler o texto. Neste grupo, vimos 2 orientações:
 - Escreva as frases na ordem direta.
 - Evite escrever frases com mais de 20 palavras.
- 4) O terceiro e último grupo de orientações trabalha a **formatação do documento**. Embora não pareça, um documento bem organizado e formatado contribui para um visual mais convidativo e estimula a leitura. A formatação do texto tem como objetivo facilitar a compreensão da mensagem e auxiliar o leitor ou leitora a encontrar as informações com uma simples “passada de olho”.

Neste grupo, vimos 3 orientações que reúnem dicas de como simplificar o documento alterando sua formatação:
 - Use títulos e subtítulos para organizar o seu documento.
 - Use elementos visuais, como diagramas, tabelas e gráficos.
 - Use marcadores de tópicos quando precisar separar informações dentro de um parágrafo.
- 5) Como aplicar as orientações na prática, através do diagnóstico do documento.

Teste a linguagem com o público-alvo do documento

Na aula anterior vimos como aplicar as orientações de Linguagem Simples nos documentos, pensando sobre o documento, sobre o público alvo e sobre a linguagem. A próxima etapa é garantir que a nova linguagem e formato funcionem para o seu público-alvo. E é aí que entra a etapa de teste.

As perguntas que fizemos durante o processo de identificação do público-alvo nos ajudam a entender melhor quais são as dificuldades e dúvidas dessas pessoas. Mas isso não é suficiente para identificar e compreender as necessidades e expectativas reais de quem vai ler o texto. Para isso, é muito importante testar seu documento!

O teste com o público-alvo nos coloca em contato com a realidade de quem vai ler o documento, seja essa leitora uma servidora pública ou uma cidadã que vai usar o serviço público. Esse processo de escuta e de incluir a voz dos usuários e usuárias durante o desenho de um serviço ou política pública ajuda a criar empatia e, assim, enxergar melhor as dificuldades e os problemas.

Lembre-se: a realidade sempre é mais complexa do que nossa capacidade de pensar sobre ela. Por mais que você tenha feito uma boa pesquisa nas fases anteriores, é muito difícil antecipar todos os problemas e necessidades do público-alvo.

É comum que eles fiquem evidentes somente quando o público tem acesso ao documento! Daí a importância de testar. Afinal, você não quer ter todo o trabalho de construir e divulgar o documento para só então perceber que ele não é tão útil como você esperava, né?

Como fazer isso?

Existem muitos métodos para isso. Em todos eles é importante se preparar para depois avaliar os resultados dessa interação com as pessoas. Nesta aula, vamos falar de dois métodos: entrevistas e questionários. Se você nunca usou esses métodos, não se preocupe. Aqui a ideia não é usar métodos acadêmicos ou científicos, vamos mostrar como usar essas ferramentas de forma simples.

Entrevistas nos ajudam a entender com maior profundidade os comportamentos, sentimentos e opiniões de quem usa o serviço ou documento avaliado. A ideia da entrevista é quase fazer uma conversa estruturada, com perguntas que vão te ajudar a guiar a fala da pessoa de forma mais livre e aberta. Já o questionário geralmente é aplicado para mais pessoas, e é uma forma de coletar percepções mais gerais. Por isso, em geral são perguntas mais diretas, com opções de resposta mais bem definidas.

As perguntas que fizemos durante o processo de identificação do público-alvo nos ajudam a entender melhor quais são as dificuldades e dúvidas dessas pessoas

Mas como e quando usar cada método?

Algumas dicas para realizar entrevistas são:

1) Identifique as pessoas que serão entrevistadas. Escolha pelo menos duas pessoas. Uma que já conhecia o conteúdo do documento antes da simplificação e outra que vai ler o documento pela primeira vez. Assim você conseguirá perceber diferentes dificuldades e pontos de melhoria no documento.

2) Pense no formato da entrevista. Ela pode ser presencial ou por outro meio (telefone, vídeo chamada, etc).

3) Caso seja presencial, identifique onde será realizada: no local do serviço, em uma praça de atendimento, etc.

4) Construa um roteiro para a entrevista. Lembre que o roteiro é apenas um guia, ou seja, podem surgir outras dúvidas ao longo da conversa e é importante estar aberto a elas. Para montar o roteiro:

- a. Antes das perguntas, explique o porquê da entrevista, e deixe claro que você está avaliando o documento e não a pessoa. Deixe um tempo para a pessoa ler o documento que você irá avaliar.
- b. Comece com perguntas para “quebrar o gelo”, para que a pessoa se sinta mais à vontade para responder as perguntas. Pergunte sobre ela, sua profissão e passatempos, por exemplo.
- c. Depois faça as perguntas sobre o documento. Você não precisa perguntar sobre cada frase do documento. É importante fazer perguntas-chave, que te ajudam a avaliar se a pessoa entendeu os principais pontos do documento.

d. Por exemplo, se o documento é um passo a passo para acessar um serviço, você não precisa perguntar sobre cada frase que explica o passo a passo. Ao invés disso faça perguntas como:

- Qual a informação mais importante do documento?
- Existe alguma parte do documento que você não achou simples?
- Você ficou com alguma dúvida?
- Você teve que reler alguma parte mais de uma vez para entender?
- Tem alguma palavra que você não entendeu?

e. Uma interação legal de ser feita durante a entrevista é dar o documento para a pessoa e deixar que ela risque, escreva e faça comentários no texto.

5) Prepare um material que te ajude na hora de registrar o que foi falado durante a entrevista.

6) Lembre de manter uma escuta ativa. Para isso, evite qualquer tipo de julgamento sobre quem está lendo o documento, preste atenção nas dificuldades que a pessoa demonstra, procure não se distrair com outras atividades durante o teste. Além disso, não se preocupe em justificar os erros ou explicar o conteúdo do texto. Você terá vontade de fazer isso, mas tente não fazer! Esse é um momento para escutar e aprender e assim conseguir melhorar seu documento.

Além da entrevista, você pode fazer um questionário. Algumas dicas são:

- Pense no formato de aplicação do questionário. Ele pode ser enviado pela internet, aplicado via telefone, aplicado presencialmente, etc.
- Evite fazer um questionário com muitas perguntas. Pense em quais são as respostas que você precisa ter para conferir se a linguagem está simples.
- Você pode fazer perguntas fechadas, ou seja a pessoa tem algumas alternativas definidas para escolher, ou perguntas abertas, que as pessoas podem escrever a resposta de forma livre. Pense no que quer descobrir do documento e escolha o melhor formato para isso. E claro, elabore o próprio questionário em Linguagem Simples, seguindo as orientações das aulas anteriores!

Por exemplo, você quer testar se a tabela que você colocou no seu documento está simples e compreensível.

No questionário, você poderia colocar perguntas como:

- A tabela está simples? (Sim ou Não)
- Classifique a tabela em uma escala de 1 a 3 sendo 1 Nada simples e 3 Muito simples

Já na entrevista, você poderia perguntar para a pessoa:

- O que você achou da tabela?
- O que mais te chamou atenção?
- Como você usaria a tabela?
- O que está simples e o que não está simples?

Além desses métodos, trouxemos alguns exemplos de modelos de teste de linguagem feitos por programas de simplificação da linguagem em outros países:

O Chile, em seu recém lançado Guia de Lenguaje Claro (2020), formulou uma lista com pontos que devem ser verificados após escrever um documento. Além disso, criou algumas perguntas sobre o texto para fazermos ao leitor e à leitora, com uma escala de classificação que vai de 1 a 5, sendo 1 “nada compreensível” e 5 “muito compreensível”.

Figura 5: Guia Lenguaje Claro

O que queremos medir?	Pergunta	Opções de resposta
Compreensão	Utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 é nada compreensível e 5 é muito compreensível, como considera que é este documento?	Nada compreensível _1_2_3_4_5 Muito compreensível
Interesse	Utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 é nada interessante e 5 é muito interessante, como considera que é este documento?	Nada interessante _1_2_3_4_5 Muito interessante
Atrativo	Utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 é nada atrativo e 5 é muito atrativo, como considera que é este documento?	Nada atrativo _1_2_3_4_5 Muito atrativo
Preferência pela clareza da informação	Qual das alternativas parece te entregar a informação de maneira mais clara?	Alternativa _1 Alternativa _2

Versão adaptada e traduzida do questionário apresentado em Guia de Lenguaje Claro: ¿Cómo podemos generar una comunicación simple, clara y efectiva entre el Estado y la ciudadanía? (2020)

Figura 6: Exemplo questionário Guia Lenguaje Claro

Já o **Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos da Colômbia** mostra alguns exemplos de perguntas a serem feitas a respeito do documento.

AVALIAÇÃO	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
Objetivo			
O objetivo do documento é claro e preciso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O documento cumpre com seu objetivo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conteúdo			
O documento atende as necessidades de informação do leitor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O leitor saberá o que fazer depois de ler o documento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As informações do documento é relevante para o tema tratado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As informações e os detalhes são os necessários para cumprir com o objetivo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O documento tem começo, meio e fim?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organização			
A organização do documento é a mais adequada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A sequência das informações segue uma ordem fácil de identificar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estilo			
A linguagem é clara e simples?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O tom é o indicado para o leitor ou leitora e ao objetivo do documento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palavras			
A construção das frases é correta e simples?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As palavras são as necessárias para que o leitor receba a mensagem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A ortografia e a pontuação estão corretas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palavras			
O documento contém palavras complexas que podem ser trocadas por outras mais simples?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O documento contém palavras e frases antiquadas, formais ou ambíguas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Versão adaptada e traduzida do questionário apresentado em *Guía del Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colômbia* (2015)



Lições Aprendidas:

Ao final desta aula esperamos que você tenha aprendido que:

- 1) Testar o seu documento com o público-alvo é fundamental para identificar e compreender as verdadeiras necessidades e expectativas de quem vai ler o texto. Você poderá encontrar outras dificuldades, para além das que já foram mapeadas na etapa em que o público-alvo foi definido.
- 2) O teste com o público-alvo nos coloca em contato com a realidade de quem vai ler o documento, seja essa leitora uma servidora pública ou uma cidadã que vai usar o serviço público. Esse processo de escuta e de incluir a voz dos usuários e usuárias durante o desenho de um serviço ou política pública, nos ajuda a criar empatia, e assim enxergar melhor as dificuldades e os problemas. Ao entender qual a dificuldade da pessoa, conseguimos elaborar uma solução que de fato atenda suas necessidades e elaborar um texto que contenha todas as informações necessárias.
- 3) Para fazer o teste com o público-alvo você pode usar diferentes métodos, como entrevista e questionário. Enquanto as entrevistas nos ajudam a entender com maior profundidade os comportamentos, sentimentos e opiniões de quem usa o serviço ou documento avaliado através de uma conversa individual, o questionário geralmente é aplicado para mais pessoas, e é uma forma de coletar percepções mais gerais.
- 4) O teste é o momento de identificar erros, por isso, mantenha a escuta ativa. Não se preocupe em justificar os erros ou explicar o conteúdo do texto. Você terá vontade de fazer isso, mas tente não fazer! Esse é um momento para escutar e aprender e assim conseguir melhorar seu documento.

Material Complementar



Pesquisas e artigos

¿Cómo podemos generar una comunicación simple, clara y efectiva entre el Estado y la ciudadanía?

O material foi preparado pelo Laboratório de Governo do Chile a partir do aprendizado gerado em projetos recentes de inovação nos quais cidadãos e funcionários públicos participaram. Disponível em espanhol em: http://lab.gob.cl/uploads/filer_public/0e/fd/0efd74c4-6aaf-4940-a-62a-7e64655ec884/guia_lenguaje_claro.pdf

Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia

Apresentação de recomendações práticas para facilitar a comunicação, principalmente escrita, entre o Estado e seu principal interlocutor, o cidadão.

Disponível em espanhol em: https://www.portaltributariodecolombia.com/wp-content/uploads/2015/07/portaltributariodecolombia_guia-de-lenguaje-claro-para-servidores-publicos.pdf

Design etnográfico em políticas públicas. GNova - Laboratório de Inovação em Governo do Governo Federal.

Apresenta uma metodologia de pesquisa que busca conhecer os problemas públicos a partir da imersão de servidores e servidoras na experiência e realidade vivida pelos cidadãos e cidadã – suas reais necessidades, expectativas e dificuldades.

Disponível em: <http://gnova.enap.gov.br/pt/publicacoes>

Revise seu documento

Agora que você testou o documento com o público-alvo, provavelmente você tem novas sugestões de alteração do seu documento. As sugestões feitas pelo seu público-alvo são muito relevantes, já que mostram a opinião de quem vai ler o texto. O seu público-alvo vai te dizer se o seu documento está simples e o que pode melhorar. Valorize essas indicações e faça o possível para aceitar as sugestões. Lembre-se, a ideia do teste é justamente antecipar possíveis problemas de compreensão. É ótimo que esses problemas tenham aparecido no teste, e não depois que o documento for publicado. Se achar necessário, converse com as pessoas que trabalham com você para entender como é possível resolver os problemas levantados no teste.

Revisando o Documento

Depois de incorporar as sugestões do público-alvo e fazer os ajustes no documento, é importante fazer uma revisão final. Essa é a última etapa. Você deve revisar o documento várias vezes para identificar erros gramaticais, ortográficos, melhorar a organização das informações e sua apresentação. Pedir para outras pessoas lerem o documento pode ajudar na revisão, já

que às vezes alguns erros passam despercebidos por quem já está olhando um mesmo documento há muito tempo.

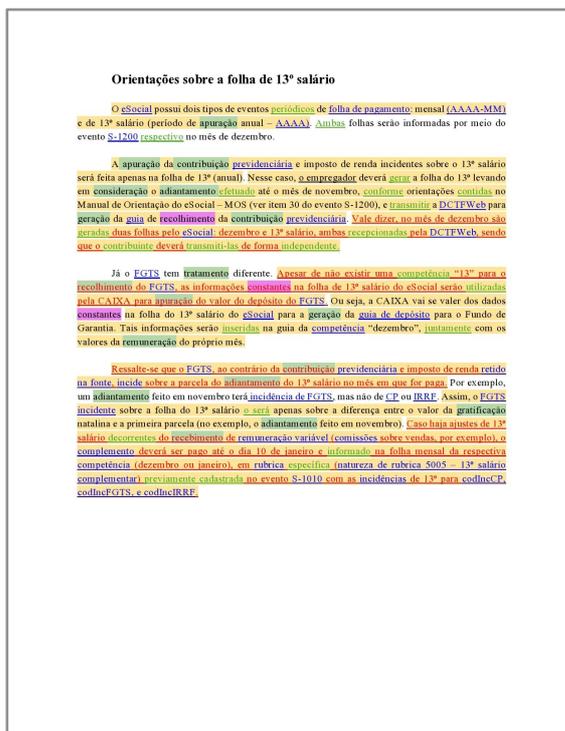
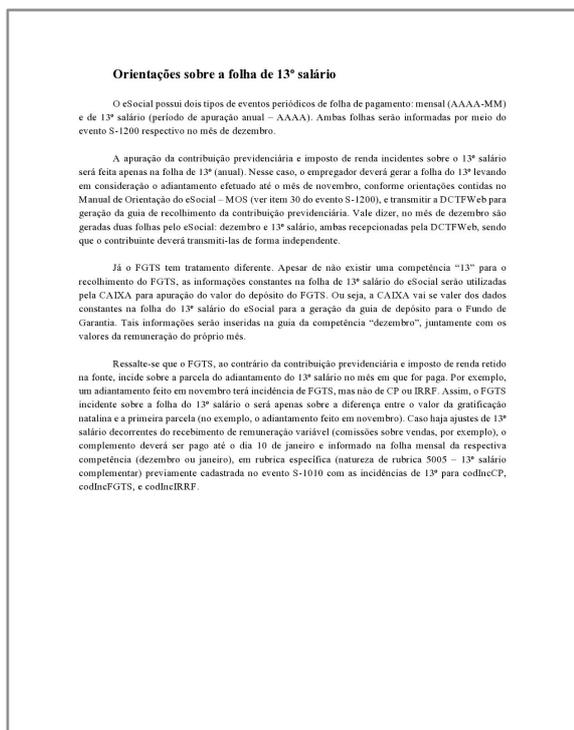
Para a revisão final, releia o seu documento e preste atenção na:

- a. **Ortografia e gramática** - Verifique se as palavras e as frases estão escritas da forma certa.
- b. **Pontuação** - Preste atenção nas vírgulas e nos pontos.
- c. **Conteúdo** - Confira se todas as informações necessárias estão no texto. Elimine informações que não são necessárias. Confira se as informações estão corretas.
- d. **Organização das informações** - Confira a ordem das informações.
- e. **Apresentação do documento** - Revise a formatação dos títulos e subtítulos e a apresentação dos elementos visuais como gráficos, tabelas e diagramas.
- f. **Retome as orientações** das aulas anteriores, e verifique se atendeu a todas elas.

As sugestões feitas pelo seu público-alvo são muito relevantes, já que mostram a opinião de quem vai ler o texto.

Figura 7: Exemplo de documento da plataforma e-social

A seguir, vemos um exemplo de como o documento da plataforma eSocial “Orientações sobre a folha de 13º salário” era, antes de ser revisado, juntamente com as indicações:



Entre os principais problemas encontrados no documento estavam:

- Frases muito longas;
- Uso de frases na ordem indireta;
- Uso de muitas siglas, sem explicar seu significado;
- Muitos jargões e termos técnicos;
- Palavras que não expressam ação direta, como “recebimento”, “geradas”;
- Informações importantes jogadas dentro do texto, quando poderiam ser destacadas;
- Falta de subtítulos para organizar os diferentes parágrafos do texto.

Mesmo depois de aplicar as orientações no documento, a revisão foi importante para corrigir erros que tinham não tinham sido notados durante o processo de simplificação. Com a aplicação das orientações e a revisão na apresentação do documento, chegamos à seguinte versão ([próxima página](#)):

Figura 8: Exemplo de documento reformulado

Orientações sobre a folha de 13º salário

O Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial), possui dois tipos de eventos de folha de pagamento. O primeiro é mensal (conhecido pela sigla AAAA-MM) e o segundo é anual, de 13º salário (AAAA). As duas folhas serão informadas por meio do evento de remuneração (S-1200) no mês de dezembro.

CONTRIBUIÇÃO E IMPOSTO DE RENDA

O cálculo da contribuição previdenciária e do imposto de renda que refletem no 13º salário será feito apenas na folha de 13º (anual). Nesse caso, o empregador ou empregadora deverá:

- Fornecer a folha do 13º levando em conta o valor adiantado até o mês de novembro;
- Seguir as orientações do Manual de Orientação do eSocial (MOS). (Ver item 30 do evento S-1200);
- Informar a Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais Previdenciários (DCTFWeb) para autorizar que o pagamento previdenciário seja recolhido.



Importante!

No mês de dezembro o eSocial lança duas folhas de pagamento, uma do mês de dezembro, e uma do 13º salário. As duas são recebidas pela Declaração de Débitos (DCTFWeb), e a pessoa que faz o pagamento deve informá-las separadamente.

E O FGTS, COMO É CALCULADO?

Já o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), funciona de forma diferente. As informações que constam na folha de 13º salário do eSocial serão usadas pela CAIXA para calcular o FGTS. Isso mesmo que não exista uma função "13º" para recolher o FGTS. Ou seja, a CAIXA vai se basear nos dados que constam na folha do 13º salário do eSocial para autorizar o depósito no Fundo de Garantia. Essas informações serão colocadas na guia de "dezembro", junto com o valor da renda do próprio mês.

É importante ressaltar que o FGTS reflete sobre a parcela adiantada do 13º salário no mês em que for paga. Ao contrário da contribuição previdenciária e imposto de renda que já são recolhidos diretamente da renda. Por exemplo, se o 13º for adiantado em novembro, irá refletir no FGTS, mas não na Contribuição Previdenciária ou Imposto de Renda Retido na Fonte. Assim, o FGTS que reflete na folha do 13º salário será cobrado apenas sobre a diferença entre o valor da remuneração natalina e a primeira parcela (no exemplo, o valor adiantado em novembro).

E SE O VALOR SALARIAL MUDAR AO LONGO DO ANO?

Caso haja ajustes de 13º salário por conta de a pessoa ter recebido diferentes remunerações (comissões recebidas sobre vendas, por exemplo), o complemento deverá:

- Ser pago até o dia 10 de janeiro;
- Ser informado na folha mensal a qual pertencer (dezembro ou janeiro);
- E anotado em rubrica específica (natureza de rubrica 5005 – 13º salário complementar), cadastrada antes no evento S-1010 com as aplicações de 13º para codIncCP, codIncFGTS, e codIncIRRF (verbas não consideradas como base de cálculo ou rendimento para a Contribuição Previdenciária, FGTS, e Imposto de Renda, nessa ordem).

Como correções mais importante vemos:

- Frases na ordem direta;
- Frases mais curtas, com o mesmo conteúdo e significado;
- Siglas acompanhadas de suas explicações;
- Vocabulário mais simples e acessível;
- Destaque das informações importantes através de tópicos;
- Inclusão de subtítulos para organizar as informações.

A primeira vez pode parecer que leva muito tempo, ou que dá muito trabalho, mas quanto mais você fizer, mais fácil e rápido vai ficar.

E é isso. Parabéns por completar todas as etapas de simplificação!



Lições Aprendidas:

Ao final desta aula esperamos que você tenha aprendido que:

1) A última etapa é a revisão do documento. Uma vez que você terminou as alterações, é importante revisar o documento várias vezes para identificar erros gramaticais, ortográficos, melhorar a organização e sua apresentação. O ideal é que uma terceira pessoa revise para que possa encontrar erros que provavelmente quem escreveu o documento não perceba.

2) Algumas dicas essenciais são:

- Releia o seu documento;
- Elimine informações desnecessárias;
- Inclua detalhes importantes;
- Melhore a apresentação do documento;
- Organize melhor as ideias;
- Simplifique as frases;
- Torne as informações precisas;
- Confira se a pontuação do texto está correta.

Revisão da metodologia

Escrever documentos em Linguagem Simples pode ser uma atividade difícil, mas uma metodologia de simplificação te ajuda a fazer essa atividade! De forma resumida, os 5 passos que vimos ao longo deste Módulo para simplificar um documento são:

1) Pense no documento.

- Qual o motivo pelo qual ele foi escrito?
- Quais resultados quer produzir?
- Quais são as informações principais?

Esse tempinho para pensar sobre o documento antes de começar a escrever é fundamental: vai te ajudar muito a organizar melhor as ideias e simplificar o conteúdo.

2) Pense no público-alvo do documento.

- Quem são as pessoas que precisam ler o documento ou vão ter acesso a ele?
- O que as pessoas precisam saber?

Busque padrões. A descoberta de padrões ajuda a conhecer os diferentes tipos de usuários e usuárias, entendendo seu contexto, comportamento e necessidades individuais.

3) Aplique as 10 orientações de escrita em Linguagem Simples. Elas te ajudarão a pensar a escolha das palavras, a estrutura das frases e a apresentação do documento.

Evite o uso de siglas, jargões e termos técnicos. Evite o uso de termos que sejam pejorativos e discriminatórios e palavras estrangeiras.

- Não use termos sexistas.
- Evite usar palavras “difíceis” para seu público.
- Use verbos que expressam ação direta.
- Escreva as frases na ordem direta.
- Evite escrever frases com mais de 20 palavras.
- Use títulos e subtítulos para organizar o seu documento.
- Use elementos visuais, como diagramas, tabelas e gráficos.
- Use marcadores de tópicos quando precisar separar informações dentro de um parágrafo.

Escrever documentos em Linguagem Simples pode ser uma atividade difícil, mas uma metodologia de simplificação te ajuda a fazer essa atividade!

4) Faça um teste com o público-alvo do documento, para saber se a linguagem utilizada faz sentido para o leitor e para a leitora. Para isso você pode fazer entrevistas ou aplicar um questionário perguntando sobre pontos do documento. Alguns exemplos de perguntas que podem ser feitas são:

- Para que serve esse documento?
- Qual a informação mais importante do documento?
- Existe alguma parte do documento que você não achou simples?
- Você ficou com alguma dúvida?
- Você teve que reler alguma parte mais de uma vez para entender?
- Tem alguma palavra que você não entendeu?

Outros exemplos:

- Em uma escala de 1 a 5, você considera que o documento é compreensível?
- Em uma escala de 1 a 5, você considera que o documento é interessante?
- Em uma escala de 1 a 5, você considera que o documento é atrativo?

5) Revise o documento a partir das impressões do público alvo. O último passo de simplificação é fazer a revisão final do seu documento para chegar a uma versão final. Algumas dicas são:

- **Ortografia e gramática** - Verifique se as palavras e as frases estão escritas da forma certa.
- **Pontuação** - Preste atenção nas vírgulas e nos pontos e faça as correções necessárias.
- **Conteúdo** - Confira se todas as informações necessárias estão no texto. Elimine informações que não são necessárias. Confira se as informações estão corretas.
- **Organização das informações** - Confira a ordem das informações.
- **Apresentação do documento** - Revise a formatação dos títulos e subtítulos e a apresentação dos elementos visuais como gráficos, tabelas e diagramas.
- Retome as orientações das aulas anteriores e verifique se atendeu a todas elas.

Pronto, essa é a nossa metodologia de simplificação de documentos. Siga os cinco passos de simplificação e torne seus documentos cada vez mais simples!

Figura 9: Questionário de revisão do documento

REVISÃO DO DOCUMENTO

- As palavras e as frases são escritas de forma correta
- A pontuação é usada corretamente
- Todas as informações necessárias estão no texto
- As informações estão corretas
- As informações estão organizadas de modo a facilitar a compreensão
- Usa títulos e subtítulos para organizar o documento
- Os títulos e subtítulos estão formatados corretamente
- Usa elementos visuais, como diagramas, tabelas e gráficos para organizar o documento
- Os elementos visuais estão apresentados da melhor forma
- Usa marcadores de tópicos para separar informações dentro de um parágrafo

- As frases são curtas
- Evita o uso de palavras difíceis para o público alvo
- Evita o uso de siglas, jargões e termos técnicos
- Evita o uso de termos que sejam pejorativos e discriminatórios e palavras estrangeiras
- Os termos sexistas foram substituídos por palavras nos dois gêneros ou pelo plural indefinido
- Usa verbos que expressam ação direta
- As frases são escritas na ordem direta

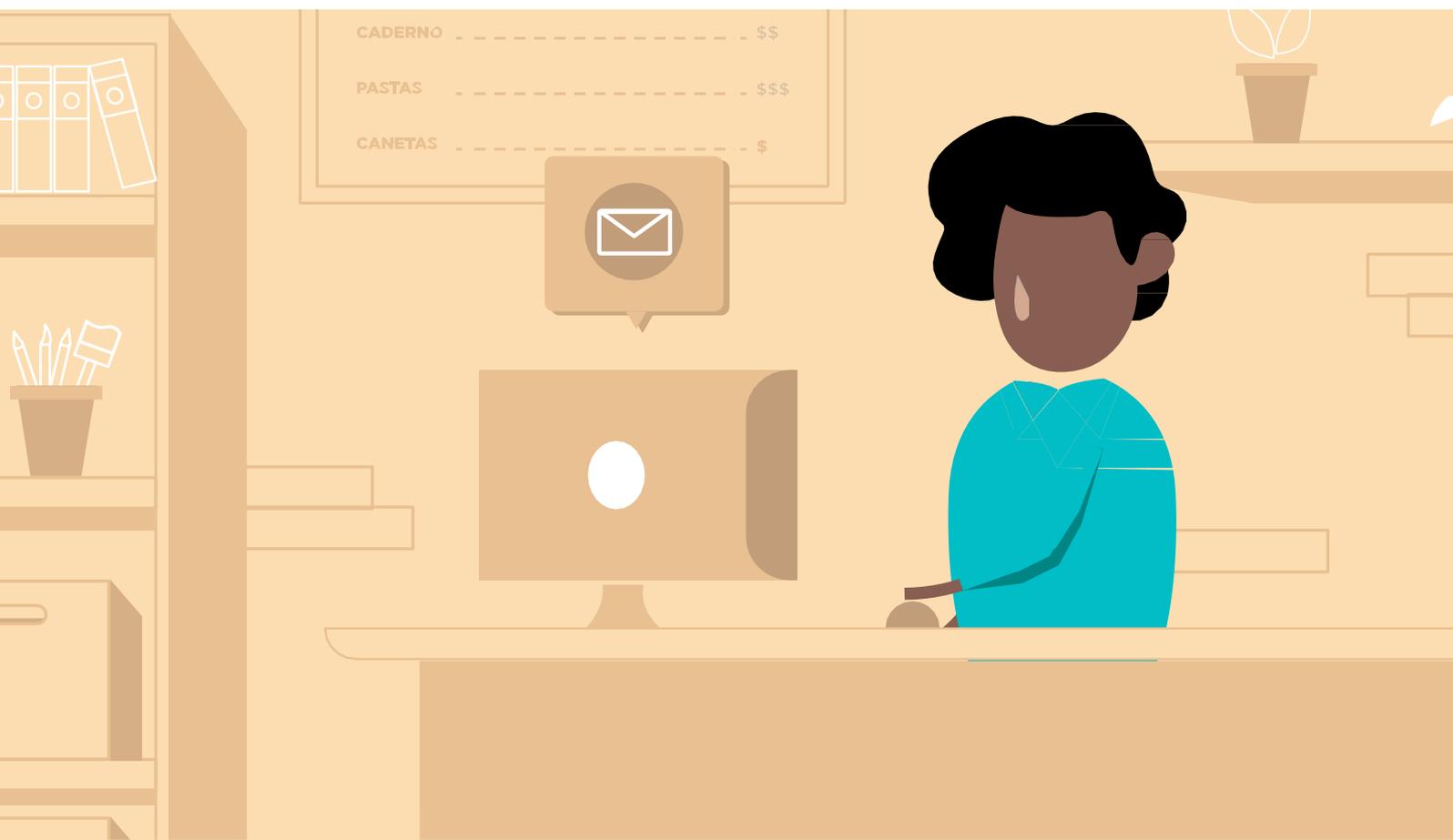


Lições Aprendidas:

Ao final desta aula esperamos que você tenha aprendido que:

Os 5 passos para simplificar um documento que vimos ao longo deste Módulo são:

- 1)Pense no objetivo do documento. Qual o motivo pelo qual ele foi escrito? Quais são as informações principais?
- 2)Pense no público-alvo deste documento. Para quem o documento é direcionado, quem são as pessoas que precisam ler o documento ou vão ter acesso a ele?
- 3)Aplique as 10 orientações de escrita em Linguagem Simples.
- 4)Faça um teste com o público-alvo do documento, para saber se a linguagem utilizada faz sentido para o leitor e a leitora.
- 5)Revise o documento a partir das impressões do público alvo, então você chegará em uma versão final simplificada do documento.



MÓDULO 3

Compartilhe a Linguagem Simples





Agora que você aprendeu os cinco passos de como escrever documentos em Linguagem Simples, neste módulo veremos porque é importante compartilhar essa prática com as pessoas do seu órgão, para que mais pessoas passem a usar a Linguagem Simples. Existem várias formas de replicar uma prática, pensando que diferentes pessoas se engajam por diferentes motivos e de diferentes formas também.

Da mesma forma que traçamos o perfil do público-alvo para adaptar o documento a ele, precisamos primeiro entender quais as características que cada pessoa tem e quais podem ser os obstáculos para que ela use a Linguagem Simples, por exemplo. Como lidar com cada perfil de servidor ou servidora? Quais estratégias usar com cada um deles? É um pouco disso que aprenderemos neste módulo.



Por que e como compartilhar?

No primeiro módulo do curso, aprendemos que Linguagem Simples é uma forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva. Vimos também que a linguagem complexa é uma realidade que traz consequências negativas e problemas para o setor público e para a população, já que 30% das pessoas têm dificuldade para compreender textos simples. Assim, é necessário incentivar uma mudança na cultura atual, de achar que a linguagem do governo deve ser extremamente formal e complexa. Porém, essa não é uma tarefa fácil. Uma das ferramentas para apoiar essa mudança de cultura, por exemplo, é a legislação, que pode ajudar quem trabalha no setor público dando uma segurança maior ao usar uma linguagem mais simples.

A linguagem do setor público como um todo é complexa. Mas muitas pessoas não percebem que isso é um problema e nem as consequências que acaba trazendo. Ainda são poucas as pessoas trabalhando para resolver esse problema que é tão grande e que está há muito tempo presente. Por isso, quanto mais pessoas estiverem falando sobre o tema e engajando outras pessoas, mais fácil será implementar o uso da Linguagem Simples no setor público.

É muito mais fácil você convencer outra pessoa de algo quando você passou pela experiência antes, não é? Por isso que é tão importante que compartilhemos o que

fazemos em relação ao tema, para convencer as outras pessoas da importância de usar Linguagem Simples no setor público.

Quanto mais pessoas conhecerem e passarem a usar Linguagem Simples, mais rápido as mudanças se tornarão visíveis.

Bom, se você chegou até aqui, já deve estar convencido da importância da Linguagem Simples e de que quanto mais gente usar, melhor para todo mundo.

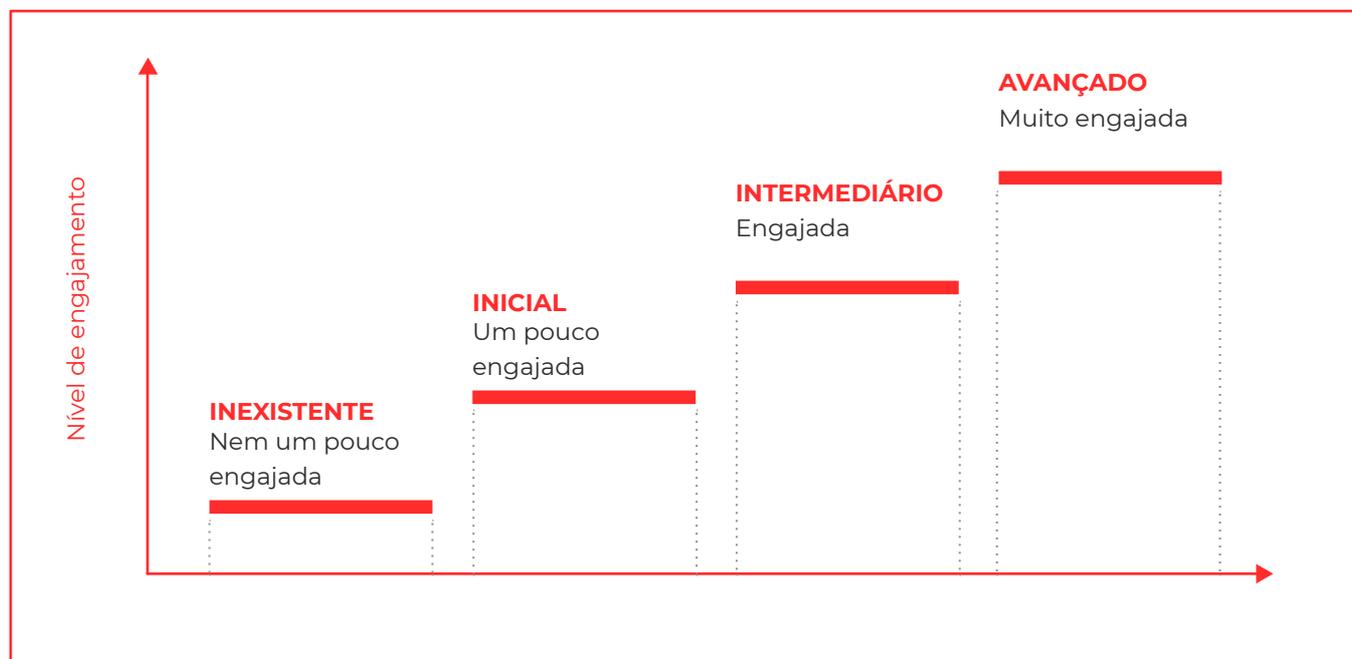
Mas como fazemos para engajar mais pessoas?

Vamos lá. Há diversos fatores importantes para entendermos por que uma pessoa se engaja mais ou menos em uma pauta ou tema. Desde coisas mais técnicas, como o quanto ela conhece do tema ou o quanto ela sabe aplicar as diferentes ferramentas no seu dia-dia, até coisas que tem a ver com a trajetória da pessoa, seus interesses e vivências, que podem fazer com que se identifique mais com a pauta e tenha mais abertura para se envolver nela.

Pensando nisso criamos uma trilha de engajamento, que nos ajuda a pensar sobre diferentes formas de engajar as pessoas com a pauta de Linguagem Simples. A trilha também traz sugestões de ações e ferramentas para engajar essas pessoas, considerando o quanto elas estão envolvidas com o tema.

A linguagem do setor público como um todo é complexa. Mas muitas pessoas não percebem que isso é um problema e nem as consequências que acaba trazendo.

Figura 10: Trilha de engajamento em Linguagem Simples



No primeiro nível dessa trilha a pessoa não tem nenhum engajamento no tema, seja porque não conhece a pauta, seja porque conhece e é resistente à ideia de mudar.

Seguindo na trilha, encontramos pessoas que já têm algum tipo de engajamento. Essas pessoas se interessam pela pauta e algumas buscam saber mais a respeito.

No nível seguinte, estão pessoas bastante engajadas, que não só conhecem, mas também põem em prática as orientações de Linguagem Simples na hora de escrever documentos no dia-a-dia.

E no último nível da trilha encontramos pessoas com um engajamento tão grande que agem ativamente para compartilhar a pauta com outras pessoas, criar projetos de aplicação da Linguagem Simples em uma organização ou desenvolver uma política, ação ou programa.

Pensando rápido, onde você acha que está nessa trilha?

Entendemos que em cada nível dessa trilha há um grupo de pessoas que podem passar para o próximo nível se forem expostas a **ações e ferramentas** de engajamento.

Pense como se fosse um jogo. Nosso objetivo final é que todas as pessoas que trabalham no setor público não só conheçam a pauta, mas saibam usar as orientações no seu dia-a-dia e queiram multiplicar iniciativas de Linguagem Simples no setor público.

Para isso, vamos apresentar essas ações e ferramentas para ajudar as pessoas, e claro, você, a chegar no topo dessa trilha de engajamento.

Mas primeiro, o que são ações e ferramentas?

Ações são atividades organizadas, estruturadas e planejadas, com um objetivo definido.

Já **ferramentas** podem ser qualquer instrumento que ajude na realização de um trabalho, como uma apresentação de slide ou um cartaz de divulgação de um evento.

Em outras palavras, as ações são as atividades que realizamos para disseminar a pauta de Linguagem Simples como, por exemplo, eventos, capacitações presenciais ou online. Já as ferramentas, são tudo que disponibilizamos para as pessoas e que as ajuda a usar Linguagem Simples. Algumas das ferramentas que utilizamos são:

- Curso de Ensino à Distância - EaD
- Guias de Linguagem Simples
- Glossário de termos complexos e a tradução em Linguagem Simples
- Ferramenta de simplificação automática
- Sites de Linguagem Simples e Testes de linguagem
- Decreto e Lei de Linguagem Simples

Mas quando usar cada uma das ações e ferramentas?

É importante pensar nas pessoas que vão entrar em contato com essas ações e ferramentas. Existem pessoas menos engajadas, que vão se conectar melhor com algumas ações, e pessoas mais engajadas que vão se conectar melhor com outras. Não dá para esperar, por exemplo, que uma pessoa que ainda não conhece a pauta direito vá se engajar a ponto de compartilhar o tema com outras pessoas.

A partir da trilha de engajamento, conseguimos criar quatro tipos diferentes de perfis, que chamamos de personas. As personas se organizam, como demonstrado abaixo, em uma escala que vai do nível “Não engajado” ao “Mais engajado”. Partindo disso, pensamos qual deve ser nosso objetivo ao tentar engajá-la - em que nível queremos que ela chegue -, e quais são as melhores estratégias para lidar com ela, tendo como foco esse objetivo. Somente então, escolhemos quais são as melhores ações e ferramentas para interagir com ela.

Figura 11: Nível de engajamento das personas



01

Primeira Persona

A primeira persona, que está no nível mais baixo de engajamento, é aquela que não usa Linguagem Simples por desconhecimento ou resistência. Essa persona geralmente:

- Nunca ouviu falar de Linguagem Simples;
- Já ouviu, mas tem medo de usar por conta das normas do trabalho;
- É resistente. Acha que a linguagem do governo deve se manter do jeito que é e sempre foi.

Ao lidar com essa persona, o objetivo deve ser mostrar que a linguagem complexa é um problema no setor público e mostrar que a linguagem burocrática não precisa ser o padrão. **Ações** como eventos para divulgar o tema e colocar essa pessoa em contato com outras que já usam Linguagem Simples podem ajudar. Além disso, nesses eventos ela poderá ter contato com a legislação sobre Linguagem Simples, o que ajuda a torná-la menos resistente à pauta. Assim, a Lei e o Decreto de Linguagem Simples podem ser boas **ferramentas** de engajamento, como apresentado na imagem a seguir:

NEM UM POUCO ENGAJADA: NÃO USA POR DESCONHECIMENTO OU RESISTÊNCIA



Não tem contato com a pauta

1. Quem é a persona?

- Nunca ouviu falar
- Tem medo
- É resistente

2. Qual o objetivo em lidar com essa persona?

- Despertar ela sobre o problema da linguagem no setor público
- Mostrar que a linguagem burocrática não deveria ser o padrão e que traz problemas
- Mostrar que já tem muitas pessoas fazendo
- Mostrar que é permitido escrever de forma simples

3. Quais estratégias podem ser usadas para alcançar esse objetivo?

- Fazer eventos para divulgar o tema e colocar essa pessoa em contato com outras que já usam linguagem simples
- Mostrar a legislação como ferramenta para se proteger e apoiar a mudança dentro do seu órgão
- Fazer capacitações presenciais em seu órgão para mostrar como ficaria um documento do seu dia a dia simplificado

AÇÕES

- Fazer eventos sobre o tema de Linguagem Simples
- Divulgar legislação
- Fazer capacitações presenciais no seu órgão

FERRAMENTAS

- Legislação: Lei e Decreto
- Sites de linguagem simples e testes de linguagem

02

Segunda Persona

A segunda persona, que está um nível acima na escala de engajamento, é aquela que tem interesse na pauta, mas ainda não usa Linguagem Simples. Essa persona geralmente:

- Já ouviu falar sobre a pauta de Linguagem Simples;
- Procura saber mais através de sites ou de outros materiais;
- Ainda não usa as orientações de Linguagem Simples no seu dia a dia.

Ao lidar com ela, o principal objetivo deve ser convencê-la a aplicar a Linguagem Simples no seu cotidiano. Uma das ações a serem usadas é mostrar formas práticas de como as orientações ajudam no dia a dia, otimizando o tempo e facilitando a comunicação do órgão onde ela trabalha.

Colocá-la em contato com o público-alvo dos documentos que ela produz pode ser uma boa **ação** de engajamento e sensibilização para essa pessoa. Ver que o leitor ou leitora do documento que ela escreveu não consegue entender aquele conteúdo pode ser um momento de transformação para o autor ou autora do documento.

Além disso, um exemplo de **ferramenta** que pode ser usada para engajar esse grupo de pessoas são cursos sobre a pauta. Como este curso de Ensino à Distância (EaD), que apresenta as orientações mas também toda a metodologia de simplificação de documentos. Guias de Linguagem Simples, que mostram de forma mais resumida como simplificar a linguagem, também são boas ferramentas para engajar esse grupo.

UM POUCO ENGAJADA: TEM INTERESSE MAS NÃO USA LINGUAGEM SIMPLES

 <p>Tem contato com a pauta, procura saber sobre</p>	2. Qual o objetivo em lidar com essa persona? <ul style="list-style-type: none">• Convencê-la de usar a linguagem simples• Fazer com que ela se engaje mais com a pauta	3. Quais estratégias podem ser usadas para alcançar esse objetivo? <ul style="list-style-type: none">• Mostrar formas práticas de como as orientações ajudam no dia a dia• Mostrar como as orientações otimizam o tempo e facilitam a comunicação do órgão• Colocar ela em contato com o público-alvo• Mostrar exemplos práticos do antes e depois
1. Quem é a persona? <ul style="list-style-type: none">• Ouviu falar sobre a linguagem simples• Procurou saber mais acessando o site ou procurando materiais a respeito• Ainda não usa as orientações no dia a dia		

AÇÕES <ul style="list-style-type: none">• Eventos que trabalhem as orientações• Capacitações presenciais e virtuais

FERRAMENTAS <ul style="list-style-type: none">• Cursos de Ensino à Distância - EAD• Guias de Linguagem Simples• Resumo com orientações de linguagem simples
--

03

Terceira Persona

A terceira persona, mais avançada na escala de engajamento, é aquela que usa Linguagem Simples, mas ainda não incentiva outras pessoas a usarem. Essa persona geralmente:

- Já participou das capacitações do Programa;
- Se esforça para escrever de forma mais simples;
- Segue as orientações de simplificação;
- Não fala tanto sobre a pauta.

Ao lidar com essa persona, o objetivo deve ser deixá-la mais confiante para desenvolver ações de Linguagem Simples no seu órgão e estimular que envie os materiais de Linguagem Simples para colegas e fale sobre o tema com eles e elas. Nesse caso, uma boa estratégia é apresentá-la para outras pessoas que já

usam Linguagem Simples no setor público, ou ainda convidá-la a participar de redes de Linguagem Simples para que conheça outras iniciativas e experiências. Além disso, fazer um acompanhamento para saber como tem sido a adesão no seu órgão e envolvê-la em um projeto de simplificação de documentos pode incentivar o engajamento.

Como principais **ferramentas** estão os guias de Linguagem Simples e este curso, além dos documentos que a pessoa simplificou em seu órgão. Ela pode achar que os documentos que simplificou não estão perfeitos, mas acolha essa pessoa! Todo mundo está aprendendo, e pode ser um estímulo importante para as outras pessoas do órgão saber que ela está tentando, errando e aprendendo no caminho.

ENGAJADA: USA AS ORIENTAÇÕES, MAS NÃO INCENTIVA O USO



Usa as orientações no dia a dia

1. Quem é a persona?

- Participou das capacitações do Programa
- Se esforça para escrever de forma mais simples
- Segue as orientações, mas não fala sobre a pauta

2. Qual o objetivo em lidar com essa persona?

- Estimular que fique mais confiante para desenvolver ações de linguagem simples no seu órgão
- Estimular que envie os materiais do Linguagem Simples para colegas

3. Quais estratégias podem ser usadas para alcançar esse objetivo?

- Rede de Linguagem Simples
- Engajar, para que conheça outras iniciativas e experiências
- Falar com a pessoa para saber como está sendo a adesão no seu órgão
- Envolver a pessoa em um projeto de simplificação

AÇÕES

- Rede de Linguagem Simples
- Projetos de simplificação

FERRAMENTAS

- Curso de Ensino à Distância - EAD
- Guias de Linguagem simples
- Resumo de orientações de linguagem simples

04

Quarta Persona

Por fim, a última persona é a mais engajada na escala de engajamento. É aquela que já usa Linguagem Simples no seu dia-a-dia e ajuda outras pessoas a usarem. Essa persona:

- Sempre vai em eventos de Linguagem Simples;
- Se preocupa com a comunicação do seu órgão todo;
- Pesquisa a pauta para além das iniciativas mais conhecidas;
- Já participou de capacitações sobre o tema;
- Já fez projeto de simplificação de documentos.

Como ela já é bastante engajada, ao lidar com ela o objetivo é transformá-la em uma multiplicadora dessas práticas. Queremos que ela seja embaixadora da pauta no órgão em que ela trabalha e que participe ativamente das redes que falam sobre o tema. Uma das **ações** para engajar essa pessoa pode ser oferecer ferramentas para que ela se torne cada vez mais capacitada para falar sobre o tema e para capacitar outras pessoas. Apoio em capacitações e eventos, por exemplo, pode ser uma **ferramenta** importante

AVANÇADO: USA E AJUDA OUTRAS PESSOAS A USAREM



Quer criar uma ação ou projeto no seu órgão ou área

1. Quem é a persona?

- Sempre vai em eventos de linguagem simples
- Acompanha todos os materiais e se preocupa com a comunicação do seu órgão todo
- Pesquisa a pauta para além do Programa
- Já participou da capacitação
- Já fez projeto de simplificação
- Já chamou a equipe do Programa para participar de Fóruns

2. Qual o objetivo em lidar com essa persona?

- Buscar uma aliada
- Queremos que ela seja embaixadora da pauta no órgão em que ela trabalha
- Que ela entre na Rede e participe ativamente

3. Quais estratégias podem ser usadas para alcançar esse objetivo?

- Precisamos oferecer ferramentas e ações que vão tornar ela cada vez mais engajada e capacitada para falar sobre o assunto e capacitar outras pessoas

AÇÕES

- Atividades dentro da Rede (a definir)
- Capacitação “avançada”

FERRAMENTAS

- Materiais de “Como fazer capacitações”, “Como fazer eventos”



Agora que você conheceu melhor as personas, em que grupo de personas você acha que se encaixa?

Esperamos que ao final dessa aula você tenha entendido a importância de disseminar a Linguagem Simples no setor público. Também esperamos que você tenha aprendido tanto formas de se engajar mais com a pauta, quanto de engajar outras pessoas.



Lições Aprendidas:

Ao final desta aula esperamos que você tenha aprendido que:

- 1) É importante compartilhar a Linguagem Simples porque muitas pessoas ainda não percebem que o uso de uma linguagem complexa no governo é um problema. Como ainda são poucas as pessoas trabalhando para resolver esse problema, quanto mais pessoas estiverem falando sobre o tema e engajando outras pessoas, mais fácil será implementar o uso da Linguagem Simples no setor público.
- 2) Há diversas formas de fazer com que uma pessoa se engaje em um tema. Desde coisas mais técnicas, como o quanto ela sabe sobre o tema, até coisas que tem a ver com a trajetória da pessoa, seus interesses e vivências. Por isso a trilha de engajamento pode ajudar a pensar diferentes formas de engajar as pessoas no tema de Linguagem Simples.
- 3) A trilha de engajamento tem 4 níveis e para cada um deles apresenta algumas ferramentas. Os 4 níveis são: Nem um pouco engajada; Um pouco engajada; Engajada; e Muito engajada. Cada nível dessa trilha representa um grupo de pessoas que podem passar para o próximo nível, se forem expostas a ações e ferramentas de engajamento.
- 4) Para escolher qual ação fazer e qual ferramenta usar é importante identificar o perfil das pessoas. Para isso criamos algumas personas e organizamos em uma escala que vai do nível “Não engajado” ao “Mais engajado”. Para cada persona existem ferramentas e ações específicas.
- 5) As 4 personas apresentadas são:
 - Nem um pouco engajada: não usa por desconhecimento ou resistência;
 - Um pouco engajada: tem interesse mas não sua Linguagem Simples;
 - Engajada: usa as orientações de Linguagem Simples no dia a dia, mas não incentiva o uso;
 - Muito engajada: usa as orientações de Linguagem Simples e incentiva outras pessoas a usarem.

Material Complementar



Pesquisas e artigos

Resistência à mudança: uma revisão crítica por José Mauro da Costa Hernandez e Miguel P. Caldas Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rae/v41n2/v41n2a04>

