

XV



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



Dia 19/11/2024

Utilização da Linguagem Simples nas respostas de Ouvidoria: por que e como?

Parte 1 – Por quê?

Parte 2 – Como?



Parte 1 – Por quê?

- A) Decolonização das estruturas de poder
- B) Democratização da democracia
- C) Efetivação do direito de compreender
- D) Execução da Política Estadual de Linguagem Simples no Ceará



A) Decolonização das estruturas de poder

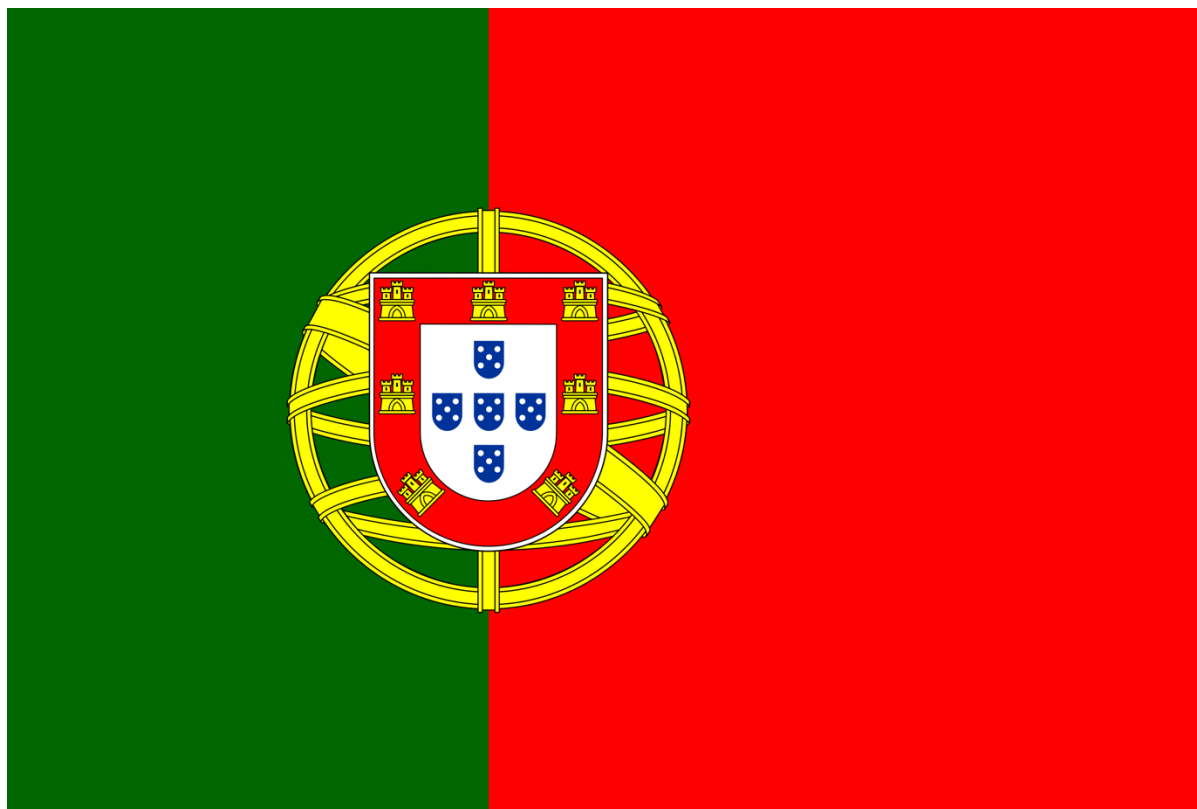
BRASIL		
Período	Intervalo	Duração (anos)
Colonial	1500 - 1822	322
Imperial	1822 - 1889	67
Colonial + Imperial	1500 - 1889	389
Republicano	1889 - 2024	135
Ditadura do Estado Novo	1937 - 1945	8
Ditadura Militar	1964 - 1985	21
Republicano democrático	1888 - 1937 1945 - 1964 1985 - 2004	106
República Federativa do Brasil	1988 – 2024	36

A) Decolonização das estruturas de poder

BRASIL		
EVENTOS HISTÓRICOS ESTRUTURANTES	Período	Duração (anos)
Invasão e ocupação de PINDORAMA	1500 – 1822	322
Independência e Império	1822 - 1889	67
Escravidão	1500 - 1888	388
Trabalho análogo à escravidão	1888 - 1995 - 2024	136
Proclamação da República	1889 - 2024	135
Ditadura Militar	1964 - 1985	21
Lei da anistia (Lei nº 6.683/1979)	1979 - 2024	45

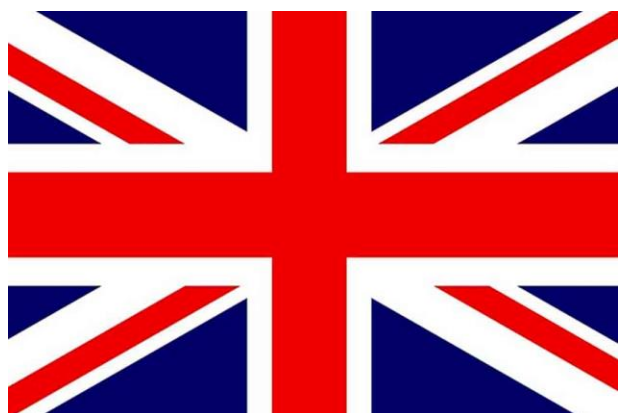
A) Decolonização das estruturas de poder

- Colonização - exploração



A) Decolonização das estruturas de poder

- Colonialidade - verticalidade



A) Decolonização das estruturas de poder

- Colonialidade – agências de *rating*



A) Decolonização das estruturas de poder

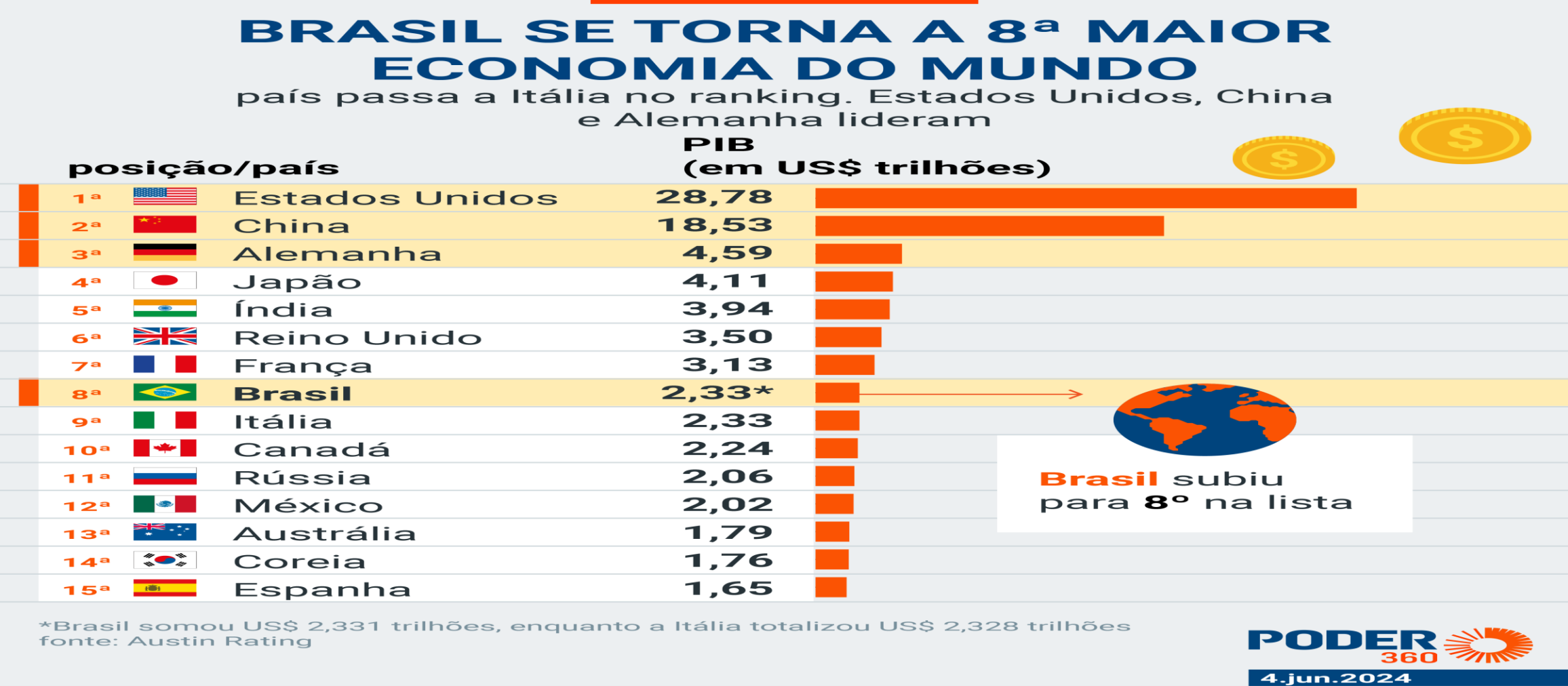


- Colonialidade – corporações multinacionais e instituições financeiras internacionais



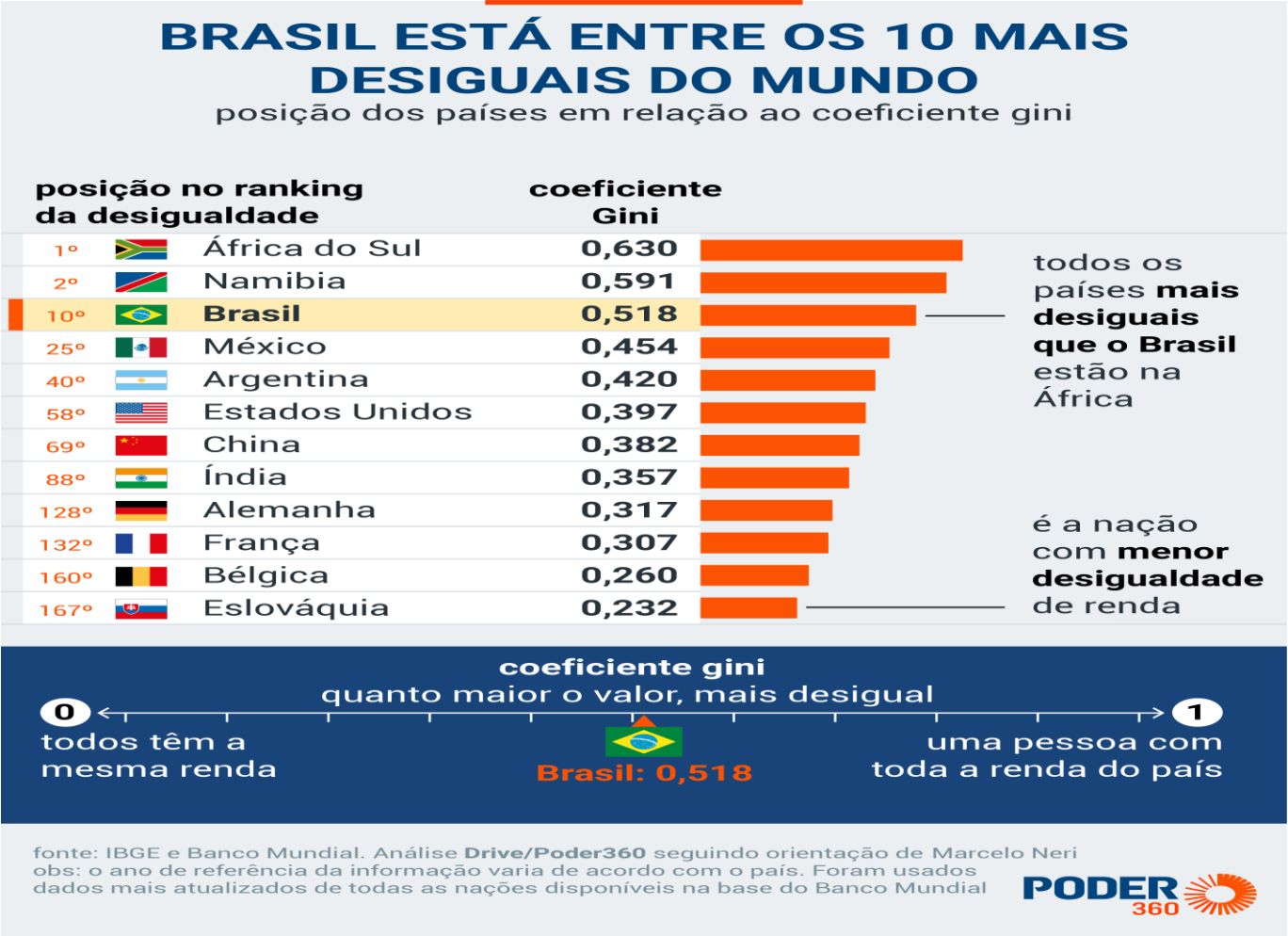
A) Decolonização das estruturas de poder

- Paradoxo estruturante socioeconômico:



A) Decolonização das estruturas de poder

- Paradoxo estruturante socioeconômico:



A) Decolonização das estruturas de poder

- Paradoxo estruturante sociojurídico:





NOTA TÉCNICA 281

Salário mínimo de R\$ 1.412,00 em 2024

DIEESE

Base de Cálculo	Alíquota	Parcela a deduzir do IR
Até 2.259,20	zero	zero
De 2.259,21 até 2.826,65	7,5%	R\$ 169,44
De 2.826,66 até 3.751,05	15%	R\$ 381,44
De 3.751,06 até 4.664,68	22,5%	R\$ 662,77
Acima de 4.664,68	27,5%	R\$ 896,00

A) Decolonização das estruturas de poder

- Paradoxo estruturante sociojurídico:



Câmara rejeita incluir imposto sobre fortunas acima de R\$ 10 milhões na reforma tributária

Sugestão do PSOL previa alíquota de até 1,5% para fortunas acima de R\$ 80 milhões. Deputados finalizaram votação nesta quarta e texto será enviado ao Senado.

Por **Paloma Rodrigues**, **Luiz Felipe Barbiéri**, TV Globo e g1 — Brasília

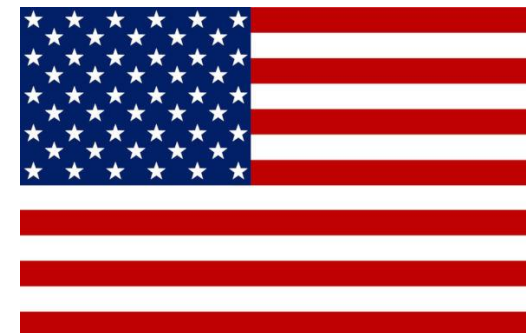
30/10/2024 17h13 · Atualizado há uma semana



A) Decolonização das estruturas de poder

- Paradoxo estruturante sociopolítico:

País	Número de Eleitores (milhões)
Índia	900
Estados Unidos	250
Indonésia	200
Brasil	150
Paquistão	130
Rússia	110
México	90
Nigéria	80



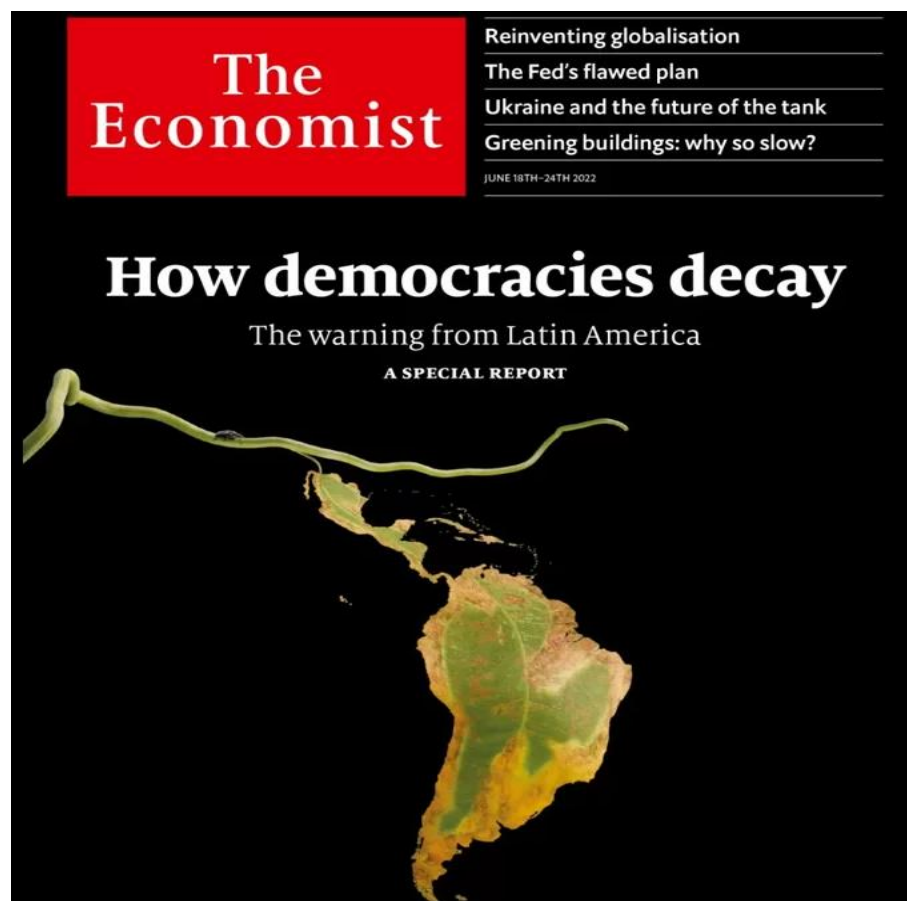
A) Decolonização das estruturas de poder

- Paradoxo estruturante sociopolítico:



A) Decolonização das estruturas de poder

- Paradoxo estruturante sociopolítico:



- Índice de democracia – Revista The Economist:

+ 60 indicadores, agrupados em cinco categorias: 1) processo eleitoral e pluralismo; 2) liberdades civis; 3) funcionamento do governo; 4) participação política; e 5) cultura política.

+ **BRASIL é democracia imperfeita**

+ Processo eleitoral e pluralismo elevados.

+ Liberdades civis medianas.

+ Funcionamento do Governo, participação política e cultura política deficitárias.

A) Decolonização das estruturas de poder

- *Habitus* (Bourdieu):



+ *Habitus* é um conjunto de **disposições internalizadas** que orientam as percepções e ações dos indivíduos de acordo com suas condições sociais.

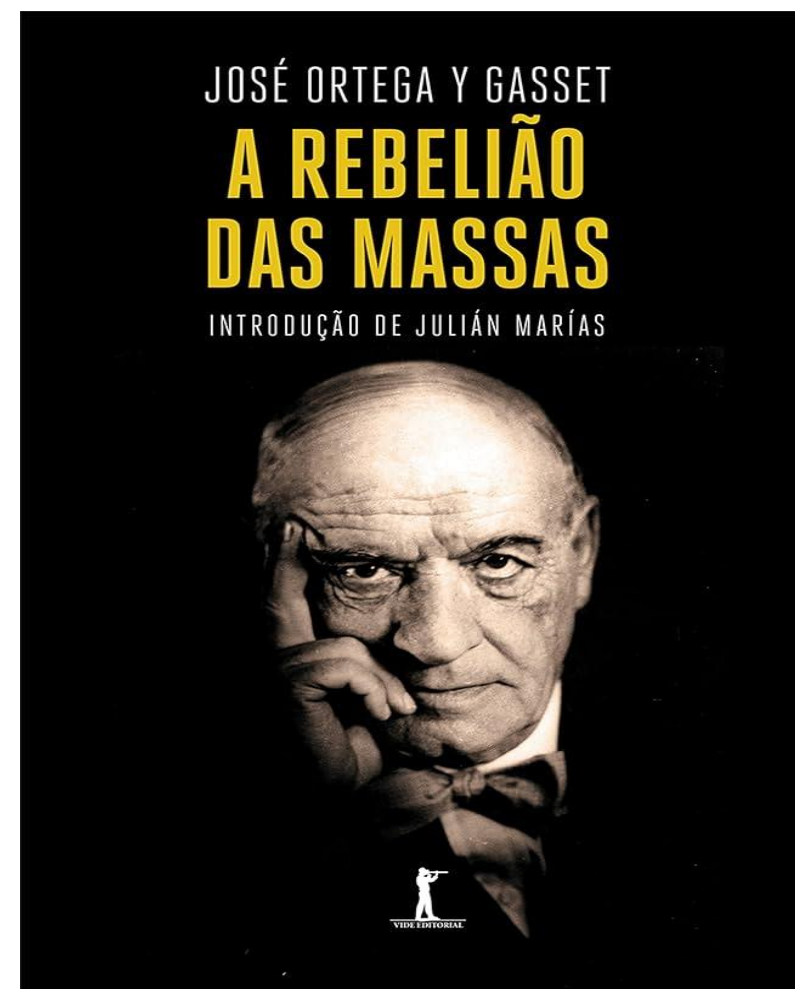
+ Formado pelas experiências e pela posição social de cada um, **o *habitus* conduz práticas coerentes com o contexto social, reproduzindo** estruturas e distinções de classe.



A) Decolonização das estruturas de poder

- **Homem-massa** (Ortega y Gasset):

+ O "homem-massa" representa um tipo de indivíduo comum, caracterizado pela **falta de reflexão e de um senso de responsabilidade em relação à própria vida e ao mundo ao seu redor**. O homem-massa não busca distinguir-se por mérito, conhecimento ou esforço, mas sim **adaptar-se ao que já existe e seguir a multidão**. Ele é conformista, satisfeito com a mediocridade, e desinteressado em questionar ou aprofundar-se nos valores e ideias que moldam sua realidade.



A) Decolonização das estruturas de poder

Caracterização das estruturas de poder (ordem social, política, jurídica, econômica)

Habitus hegemônicos

Falocentrismo

Supremacia branca

Visão teocêntrica cristã

Heteronormatividade

Sem deficiências

Juventude

Capitais social, cultural, econômico e simbólico

Habitus excludentes

Sexismo, machismo, patriarcalismo, misoginia

Racismo

Intolerância religiosa

Homofobia

Capacitismo

Etarismo

Aporofobia

A) Decolonização das estruturas de poder



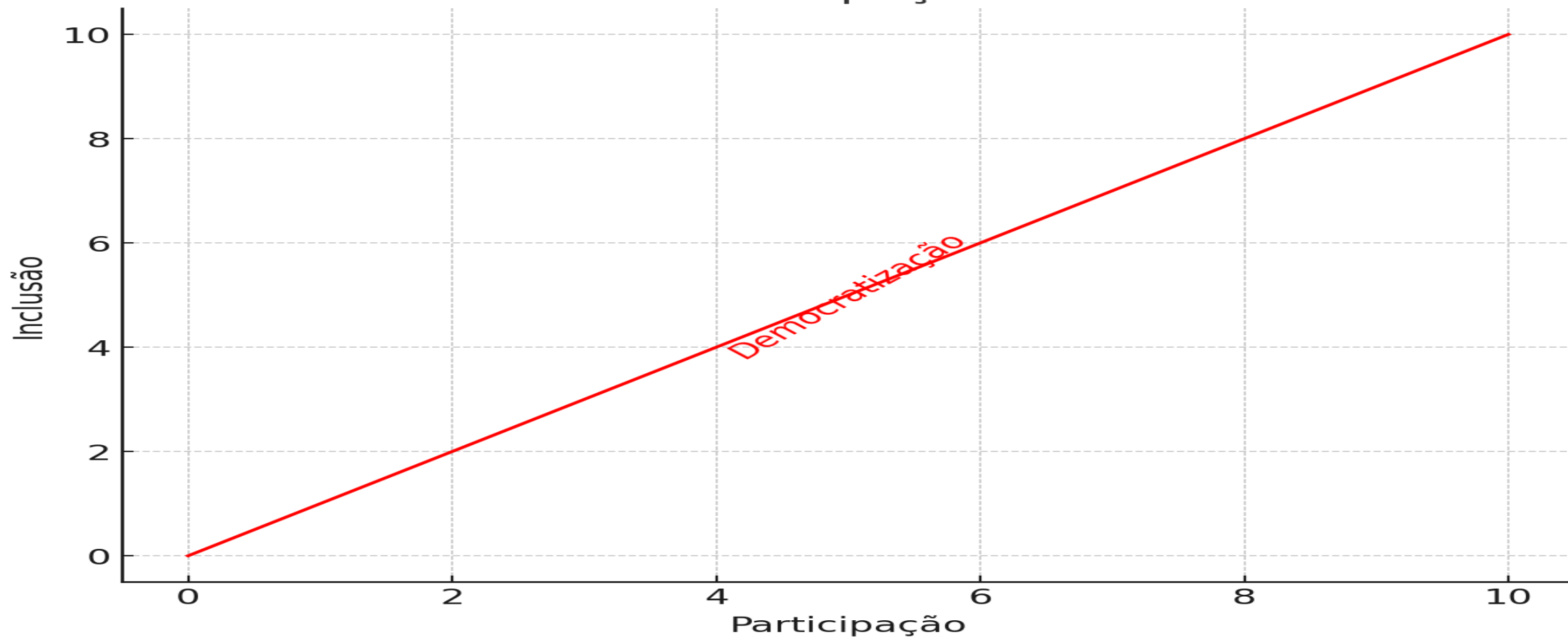
- + **Resultados (R)** decorrem de **Ações (A)**.
 - + **Ações (A)** são consequências de **Sentimentos (S)**.
- + **Sentimentos (S)** são respostas a **Pensamentos (P)**.
 - + **Pensamentos (P)** surgem da **Programação Mental (P.M)**.
- + A **Programação Mental (P.M)** está codificada pela **Linguagem (L)**.

A) Decolonização das estruturas de poder

BRASIL			
Políticas decoloniais	Criação	Anos até a criação	Anos de duração
Estatuto do Idoso – Lei 10.741/2003	2003	503	21
Lei Maria da Penha (Lei n. 11.340/2006)	2006	506	18
Lei de cotas raciais (Lei n. 12.711/2012)	2012	512	12
Estatuto da Pessoa com Deficiência – Lei 13.146/2015	2015	515	9
Política Estadual de Linguagem Simples no Ceará (Lei 18.246/2022)	2022	522	2

B) Democratização da democracia

Gráfico de Participação vs Inclusão



B) Democratização da democracia

- CICLOS DA DEMOCRATIZAÇÃO DA DEMOCRACIA



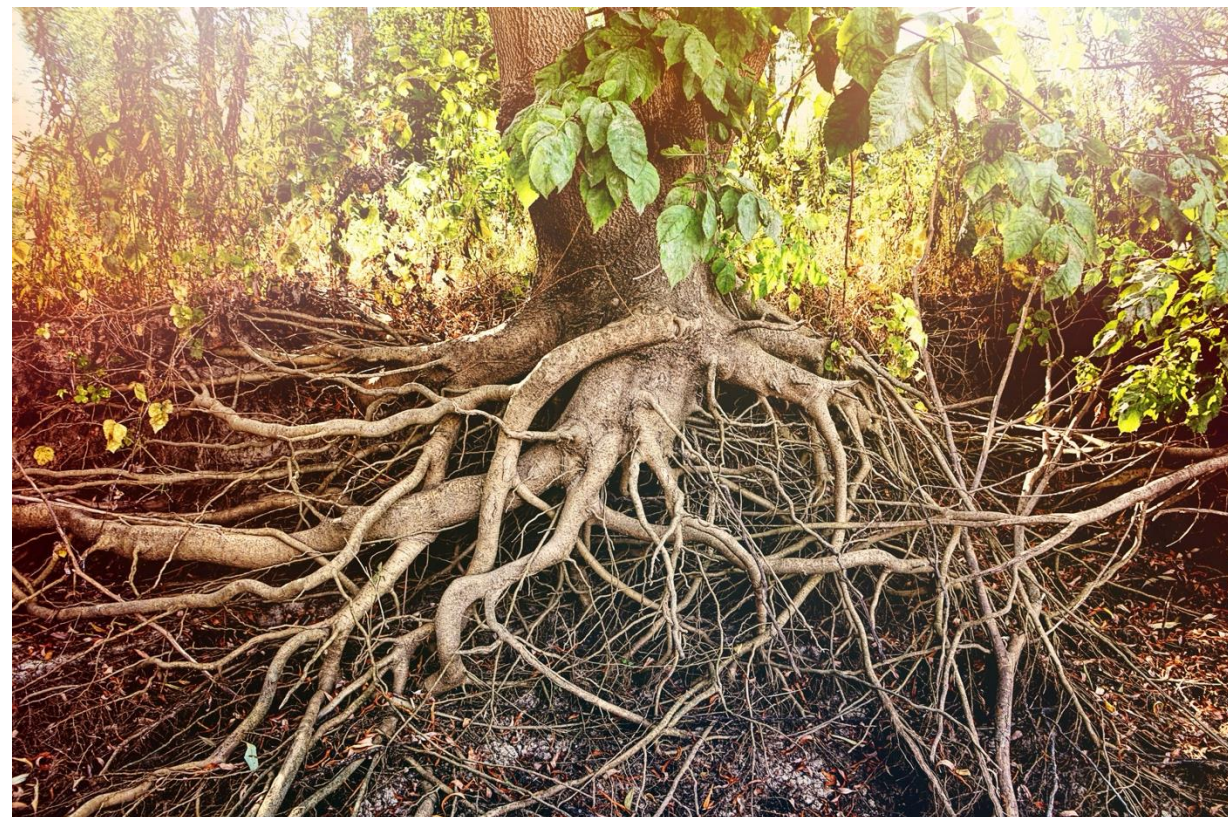
B) Democratização da democracia

- CICLOS DA DEMOCRATIZAÇÃO DA DEMOCRACIA

Primeiro. Democratização **quantitativa** da democracia representativa – inclusão:

+ Públicos incorporados ao longo do processo de democratização.

+ Limitações: tempo e espaço



B) Democratização da democracia

- CICLOS DA DEMOCRATIZAÇÃO DA DEMOCRACIA

Segundo. Democratização **ampliativa** da democracia –
participação:

+ Expansão temporal

+ Expansão espacial



B) Democratização da democracia

- CICLOS DA DEMOCRATIZAÇÃO DA DEMOCRACIA

Terceiro. Democratização **qualitativa** da democracia – inclusão:

+ **Pela educação:** expansão da autonomia

-> CRFB - Art. 205. A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, **visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.**

+ **Pela linguagem simples:** ler e compreender.



B) Democratização da democracia

- CICLOS DA DEMOCRATIZAÇÃO DA DEMOCRACIA

Quarto. Democratização **intensiva** da democracia –
participação decorrente da linguagem simples:

- + Formar opinião informada.
- + Leonardo Boff - “todo ponto de vista é a vista de um ponto”.
- + Utilizar a opinião informada.
- + Todos os cidadãos têm direitos iguais de contribuir com as suas diferenças.



B) Democratização da democracia



B) Democratização da democracia



C) Efetivação do direito de compreender

- Lei n. 12.527/2012 – **lei de acesso à informação** – *in verbis*:

Art. 5º É dever do Estado garantir o direito de acesso à **informação, que será franqueada**, mediante procedimentos objetivos e ágeis, **de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão**. [grifou-se].



C) Efetivação do direito de compreender

- Lei n. 13.460/2017 – **lei da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública** – *in verbis*:

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. [grifou-se].



C) Efetivação do direito de compreender

- Lei n. 14.129/2021 – **lei do Governo digital** – *in verbis*:

Art. 3º São princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública:

[...].

VII – o uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão”. [grifou-se].



C) Efetivação do direito de compreender

- Obstáculos

+ Indicador de Alfabetismo Funcional (INAF - 2018) – população em geral:

Abrangência	Analfabetismo funcional	Proficiência em leitura	Insuficiência em leitura
BRASIL	30%	12%	88%
NORDESTE	42%	5%	95%

C) Efetivação do direito de compreender

- Obstáculos

+ Programa Internacional de Avaliação de Estudantes (PISA - 2018) – jovens de 15 anos:

Nível de leitura	Brasil	Nordeste
Abaixo do básico (inferior ao nível 2)	50%	61%
Pelo menos o básico (níveis 2, 3, 4, 5 e 6)	50%	39%

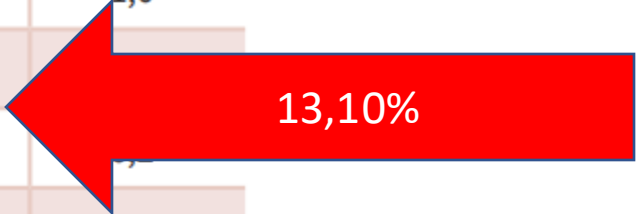
C) Efetivação do direito de compreender

- Obstáculos

+ Estudo Internacional de Progresso em Leitura (PIRLS - 2021) – crianças do 4º ano:

DISTRIBUIÇÃO DOS ESTUDANTES BRASILEIROS NOS NÍVEIS DA ESCALA DE DESEMPENHO DO PIRLS 2021

Níveis na escala	Rótulo da escala	N	População	%	EP
Abaixo de 400	Abaixo do básico	1.712	1.110.678	38,4	1,7
De 400 a abaixo de 475	Básico	1.162	691.384	23,8	1,0
De 475 a abaixo de 550	Intermediário	1.297	697.083	24,7	1,0
De 550 a abaixo de 625	Alto	640	309.514	11	
De 625 ou acima	Avançado	129	57.816	2,1	
Total		4.940	2.866.475	100	-



Fonte: Elaborada pela Daeb/Inep, com base nos microdados do PIRLS 2021/IEA.
Nota: pequenas divergências nos totais estão relacionadas ao arredondamento da média dos cinco valores plausíveis.

C) Efetivação do direito de compreender

- Obstáculos

+ Hábito de leitura - Programa Internacional de Avaliação de Estudantes (PISA - 2018):

TABELA 1 - QUANTIDADE DE PÁGINAS DO TEXTO MAIS LONGO
LIDO PELOS ESTUDANTES NO ANO LETIVO

	Uma página ou menos	Entre 2 e 10 páginas	Entre 11 e 50 páginas	Entre 51 e 100 páginas	Mais de 100 páginas	Não aplicável/ inválido/ não resposta
Países da América do Sul						
Brasil	19,6%	46,7%	10,4%	8,0%	9,5%	5,8%
Argentina	7,3%	24,8%	17,6%	21,8%	25,4%	3,2%
Chile	2,4%	11,9%	4,2%	16,1%	64,0%	1,5%
Colômbia	7,7%	32,9%	14,9%	17,5%	25,8%	1,2%
Peru	6,0%	33,7%	16,7%	22,7%	20,4%	0,4%

66,30%

C) Efetivação do direito de compreender

- Capacidades de concentração e de pensamento abstrato e de leitura:

“A possibilidade de aprendizado efetivo na escola requer a existência anterior, no ambiente doméstico e desde a mais tenra idade, de estímulos emocionais e morais (também invisíveis). **Ninguém nasce com capacidade de concentração**, disciplina e autocontrole, **amor à leitura**, pensamento prospectivo ou **capacidade de pensamento abstrato**”.

(SOUZA, Jessé. A classe média no espelho. p. 16)



C) Efetivação do direito de compreender

- Capacidades de concentração e de pensamento abstrato e de leitura:

“Como o bom aproveitamento escolar exige pressupostos normalmente invisíveis – como **atenção, foco, concentração**, disciplina, autocontrole, pensamento prospectivo e **capacidade de abstração** –, os filhos da classe média já entram como vencedores no sistema escolar, ao passo que os filhos da classe dos marginalizados – e não por culpa deles, já que ninguém escolhe o berço – chegam como perdedores em tenra idade. **Muitos saem da escola como analfabetos funcionais, incapazes de participar do mercado de trabalho competitivo.** Resta a eles depender do emprego da própria energia muscular, tal como no caso dos escravos. E a maioria acaba exercendo trabalhos físicos desvalorizados, extenuantes e mal remunerados”.

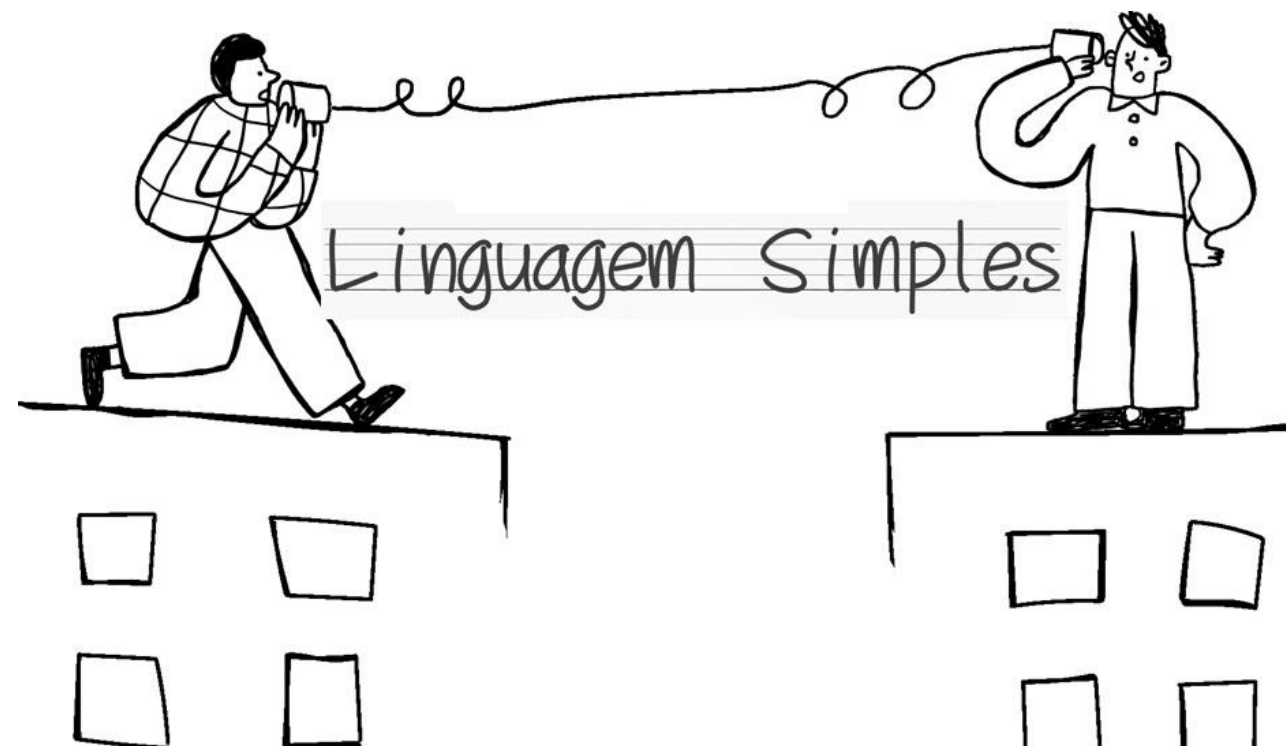
(SOUZA, Jessé. A classe média no espelho. p. 71)



D) Execução da Política Estadual de Linguagem Simples no Ceará

- Lei n. 18.246/2022 institui a Política Estadual de Linguagem Simples no Ceará:

- + Clareza na comunicação administrativa.
- + **Foco no cidadão:** informações claras e compreensíveis.
- + Criação de núcleos de Linguagem Simples.
- + **Integração no planejamento estratégico das entidades.**
- + **Participação em Redes Temáticas:** Conexão com instituições focadas em linguagem simples.



D) Execução da Política Estadual de Linguagem Simples no Ceará

- Lei n. 18.246/2022 institui a Política Estadual de Linguagem Simples no Ceará:

- + **Acesso à Informação:** “Garante” que todos compreendam as informações fornecidas.
- + **Transparência Governamental:** Fortalece a confiança do público nas instituições.
- + **Fortalecimento da inclusão e da participação.**
- + **DECOLONIZAÇÃO e DEMOCRATIZAÇÃO e EFETIVAÇÃO DO DIREITO DE COMPREENDER.**



D) Execução da Política Estadual de Linguagem Simples no Ceará



- Correlação entre diretrizes de linguagem simples e gargalos da compreensão da população brasileira:
- + Capacidade de atenção, foco e concentração:



3. Dividir textos em parágrafos curtos (com até 5 linhas) e, quando possível, organizar as informações em tópicos e dar títulos às seções.



4. Preferir frases curtas, em ordem direta (sujeito-verbo-objeto) e na voz ativa.

D) Execução da Política Estadual de Linguagem Simples no Ceará

- Correlação entre técnicas de linguagem simples e gargalos da compreensão da população brasileira:

+ Capacidade de leitura:



5. Substituir, sempre que possível, termos técnicos e jurídicos por palavras mais conhecidas dos cidadãos, evitando estrangeirismos e siglas sem explicar o que elas significam.



8. Usar elementos visuais (ícones, infográficos, fotografias etc.) para complementar e reforçar a mensagem textual.



9. Testar com a população a facilidade de leitura do texto.

D) Execução da Política Estadual de Linguagem Simples no Ceará



- Correlação entre técnicas de linguagem simples e gargalos da compreensão da população brasileira:

+ Capacidade de abstração:



6. Evitar sequências de substantivos abstratos (que representam conceitos e não têm forma concreta) na frase.



7. Preferir verbos em vez de substantivos formados a partir de verbos.

Continua...

Parte 2 – Como?



Parte 2 – Como?

A) Nas respostas de ouvidoria

B) Nas comunicações internas

C) Nos relatórios

D) Diariamente



O QUE É A
LINGUAGEM
SIMPLES?

Causa social →

**Movimento pelo
direito de
entender!**



Técnica de comunicação



**Conjunto de orientações
para se comunicar com
clareza.**

- > Encontrem rapidamente.
- >> Entendam imediatamente.
- >>> Usem a informação.

Linha do tempo:

Com a Lei nº 16.710, 21 de dezembro de 2018 que alterou a estrutura da Administração Estadual passando a competência da Carta de Serviços da Seplag para a CGE.

2019

A CGE, por meio da Cedes, participou da capacitação sobre Aplicação das Técnicas de Linguagem Simples em Textos Governamentais ministrada pela Heloísa Fischer e promovida pelo Lab. Íris.

A Carta de Serviços passou a ser um projeto piloto em parceria com o Lab. Íris e CGE, no intuito de aplicar as técnicas de linguagem simples nos textos descritivos dos serviços públicos.

2020

Aplicação das Oficinas de Padronização dos Serviços Públicos com os órgãos e entidades do Governo Estadual e Unidades de Saúde.

Lançamento a Cartilha "Como Usar a Linguagem Simples".

2021

Decreto nº. 34.697, de 18 de abril de 2022, regulamentou a Carta de Serviços e Avaliação no âmbito estadual.

Lançamento do Manual da Carta de Serviços do Estado.

Lei nº. 18.246, 1º de dezembro de 2022, instituiu a Política Estadual de Linguagem Simples no Ceará.

2022

A Equipe da Cedes compareceu presencialmente nos órgãos e entidades que não entregaram a atualização da Carta em Linguagem Simples nos anos anteriores.

Nas Unidades de Saúde remanescentes foi feita uma parceria com a Sesa para articular e ajudar na atualização dos serviços.

2023

GUIA DE PADRONIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Há necessidade de separar um serviço em vários outros?

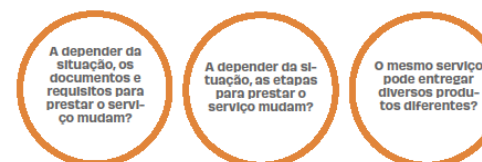
Ao consultar a Carta de Serviços, o ideal é que o(a) solicitante encontre rapidamente as informações sobre o produto ou benefício que busca. Porém, nas situações em que um mesmo serviço da carta pode fornecer diferentes entregas, isso pode confundir o(a). Assim, os questionamentos abaixo têm o objetivo de auxiliar o(a) servidor(a) a perceber quando a divisão de um serviço é benéfica.

Questionamentos essenciais para a divisão de um serviço

Fatores Relevantes



Questionamentos Importantes



Se a resposta para qualquer uma dessas perguntas for **SIM**, então deve-se considerar **dividir o serviço**.

Lançamento da Cartilha de Linguagem Simples, no intuito de disseminar cada vez mais a utilização das técnicas nos textos públicos.



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

OUVIDORIA

CGE celebra o Dia Internacional da Linguagem Simples e lança cartilha “Como usar a Linguagem Simples”

13 DE OUTUBRO DE 2021 - 17:09 | #Cartilha #Cartilha De Condutas Vedadas #CGE #Linguagem

Ascom CGE



Passo a passo para escrever em Linguagem Simples



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



1. Planejar, redigir e entregar ao(a) cidadão(ã) textos com informações claras e compreensíveis.



2. Usar sempre tom cordial e respeitoso.



3. Dividir textos em parágrafos curtos, usando, quando necessário, marcadores de tópicos para separar informações.



4. Redigir preferencialmente frases curtas, em ordem direta (sujeito>verbo>complemento) e na voz ativa.



5. Usar palavras conhecidas do(a) cidadão(ã) e evitar termos técnicos, jargão jurídico, estrangeirismos e siglas sem explicar o que elas significam.



6. Evitar sequências de substantivos abstratos na frase.



7. Preferir verbos em vez de substantivos formados a partir de verbos.



8. Usar elementos visuais (ícones, infográficos, fotografias etc.) para complementar e reforçar a mensagem do texto.



9. Sempre que possível, testar a facilidade de leitura do texto com o(a) cidadão(ã).



10. Entender a comunicação escrita do governo como um diálogo para o exercício da cidadania.

ANTES

DEPOIS



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



HOSPITAL DA LAGOA

Ministério
da Saúde



A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, CCIH, do Hospital da Lagoa, dá dicas para você, visitante, ajudar na recuperação dos pacientes e cuidar da sua saúde, prevenindo contra doenças ou infecções hospitalares.

- O acúmulo de pessoas na enfermaria é prejudicial ao paciente, portanto, só serão permitidos dois visitantes por vez, para cada leito.
- Você recebeu autorização somente para visitar seu familiar ou seu amigo. Você não pode circular por outros quartos seja qual for o motivo.
- Evite usar bijuterias (pulseiras, anéis, brincos, relógios) nas mãos e nos braços quando for visitar o paciente internado.
- Lave sempre as mãos, principalmente, ao entrar e sair do quarto do paciente.
- Não sente na cama do paciente, apenas o doente deverá usá-la.
- Os visitantes não devem se alimentar dentro das enfermarias e nem comer a comida do paciente.
- Todo o lixo das enfermarias deve ser jogado na lixeira. Não jogue lixo pela janela.
- Evite acidentes com materiais perfuro-cortantes (agulhas e lâminas). Não pegue em caixas com estes resíduos ou entre nos postos de enfermagem.
- Em caso de sangue, fezes, urina, escarro ou vômito no chão avise à equipe de saúde para a limpeza ser feita por um profissional treinado.
- Após utilizar o vaso sanitário, feche a tampa, acione a descarga e lave as mãos com água e sabão.

Colabore para a recuperação do nosso paciente, seu parente ou amigo. A equipe da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, do Hospital da Lagoa, agradece.

HOSPITAL DA LAGOA - End.: Rua Jardim Botânico, 501 - Jardim Botânico - Rio de Janeiro - RJ - BRASIL - CEP 22470-050



Xô, infecção hospitalar!

Dicas para ajudar o paciente e proteger você



- O paciente só pode receber duas visitas por vez.
- Nunca sente na cama.
- Não coma na enfermaria.
- Não prove a comida do doente.
- É proibido circular em outros quartos.

Tire pulseiras, anéis, brincos e relógio.



- Lave as mãos ao entrar e sair do quarto.
- Se usar o banheiro, dê descarga com a tampa fechada. Lave as mãos com água e sabão.

Evite acidentes com agulhas e lâminas.
Não entre no posto de enfermagem.



- Só um profissional pode limpar sangue, fezes, urina, escarro ou vômito no chão.
- Jogue o lixo na lixeira: nunca pela janela!

Este material foi feito pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) do Hospital da Lagoa. Agradecemos por você ajudar na recuperação de nosso paciente, seu parente ou amigo. Conheça as atividades do setor Lagoa Voluntário.

ANTES

PERGUNTA

O estabelecimento não emitiu a nota fiscal, como devo proceder?

RESPOSTA

Com exceção dos estabelecimentos enquadrados como Microempreendedor Individual – MEI, todo e qualquer estabelecimento que atue na área de vendas de produtos bens, tem o dever de emitir a nota fiscal e entregá-la ao cidadão. Portanto, se o estabelecimento não emitir sua nota, você pode denunciá-lo da seguinte forma:

1. Acesse o site: suanotatemvalor.sefaz.ce.gov.br
2. Clique na aba “Fale Conosco”
3. Clique em “Faça sua Denúncia”.

Você será direcionado(a) para a página Ceará Transparente, onde deverá registrar sua denúncia. O interessado também pode ligar para a Central de Atendimento 155 ou enviar um e-mail para ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br, o anonimato é garantido. Se possível, identifique o estabelecimento com o maior número de informações possíveis.

Exemplo: endereço completo, nome do estabelecimento e data e horário da compra.

DEPOIS

PERGUNTA

O que eu faço se o estabelecimento não emitir minha nota fiscal?

RESPOSTA

Você pode denunciar sem se identificar. Há 3 canais para fazer isso:

1. Site do Programa Sua Nota Tem Valor. Acesse a opção “Fale Conosco” e depois “Faça sua Denúncia”.

 www.suanotatemvalor.sefaz.ce.gov.br

2. Central de Atendimento.

 Disque 155.

3. E-mail.

 ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br.

Informe o nome e o endereço completo do estabelecimento; a data e o horário da sua compra.

Atenção! Todo estabelecimento que trabalha com vendas é obrigado a emitir nota fiscal e entregar a você. Só microempreendedores individuais (MEI) estão liberados dessa obrigação.



Livro critica comunicação truncada de governos

Francesca Angiolillo

SÃO PAULO Um aviso num ponto de ônibus carioca indicava: "Racionalização das linhas da zona sul". Mas o que ele deveria explicar — mudanças súbitas nas linhas de coletivo em 2016 — não estava claro.

Era "um cartaz muito ridículo", resume Heloisa Fischer.

A jornalista e pesquisadora, 51, vê naquele momento a semente de uma causa que virou trabalho, ou vice-versa: o estudo da linguagem clara.

Parecem só duas palavrinhas, mas significam todo um movimento, iniciado há mais de 40 anos, primeiro nas sociedades de língua inglesa, sob o nome de "plain language".

O objetivo é conscientizar para o fato de que entender informações é um direito social.

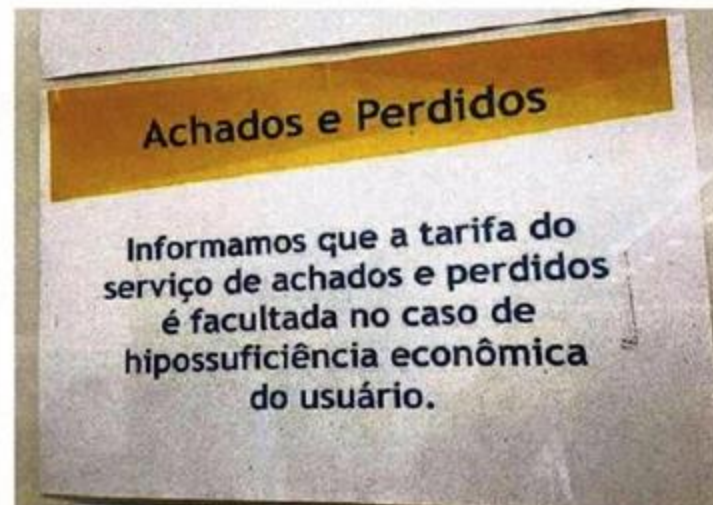
Fischer não sabia ainda que o movimento existia e que a busca por uma comunicação mais eficiente, sobretudo nos textos públicos, se tornaria tema de pesquisa e, livro, livro.

Foi um caminho intenso até chegar a "Clareza em Textos de e-gov, Uma Questão de Cidadania", que ela lança em São Paulo nesta quarta (5), dentro do 3º Encontro Brasileiro de Governo Aberto.

Naquele dia, ela voltou para casa encapifada. "Sempre fui, como cidadã e consumidora, bem questionadora e criteriosa, meio chatinha".

Ela recorda ter "enchido muito o saco" de seu então namorado, hoje marido, o jornalista e escritor Sérgio Rodrigues. Até que, conta, ele lhe disse: "Tem um pessoal lá na Inglaterra que é preocupado com essas coisas".

Fischer descobriu que tinha uma afinidade com o tema — "trabalhei por muito tempo



Ao lado, placa em agência dos Correios citada em site de projeto da pesquisadora Heloisa Fischer (acima) como exemplo negativo de comunicação pública. *Repórter/le*

“

A gente acaba normalizando essa informação truncada, enrolada, floreada sem motivo, que faz a gente perder tempo

Heloisa Fischer
jornalista e pesquisadora

fazendo isso sem saber". Por anos, tocou uma plataforma de "facilitação de acesso ao conteúdo de música clássica, que é meio enrolado".

Seguiu o conselho e foi atrás do "plain language". Primeiro estudou só, depois numa especialização em cultura do consumo na FUC-Rio.

No livro, que ela mesma editou, Fischer conta a história do movimento no mundo e no Brasil e faz um diagnóstico da aplicação — ou falta dela — em peças de comunicação do governo na internet.

Hoje, diz, o país tem uma política de governança digital. Ou, em bom português "vai na internet"; "não tem balcão, não tem telefone, você tem que se virar".

Mas, recorda, a maioria da população acima dos 50 anos se enquadra na categoria dos

analfabetos funcionais. Justamente, diz, os que mais usam serviços sociais.

No Brasil não havia, até o livro de Fischer, nenhuma obra sobre o tema — mesmo em outros idiomas, há pouca bibliografia, explica a autora.

Existe, contudo, um entendimento de que a compreensão das comunicações é importante, e surgem iniciativas, mais ou menos esparsas, para combater o "burocratês", "juridiquês", o "academiquês".

Manuais, informes, instruções em hospitais, contratos, termos e condições na internet, formulários de órgãos públicos variados — o campo de aplicação dos estudos de linguagem clara é vastíssimo.

Em termos acadêmicos, porém, falta desenvolvimento, e mesmo o ativismo ainda é incipiente no país.

Fischer é cofundadora do LincLab (Laboratório Interdisciplinar de Linguagem Clara) e toca o projeto Com Clareza (comclareza.com.br), de sensibilização para a causa.

Agora, prepara-se para dar uma oficina sobre o tema no Rio, em março, e para um mestrado. Contudo, mais do que a estruturação do campo acadêmico, é a causa da linguagem clara que importa, diz.

"O mais importante é problematizar, porque a gente acaba normalizando essa informação truncada, enrolada, floreada sem motivo, que faz a gente perder tempo."

Mesa sobre linguagem clara e lançamento do livro

Qua (5), das 10h às 11h30. CCB8-SIP (r. Álvares Penteado, 112, Centro). "Clareza em Textos de e-gov, Uma Questão de Cidadania" (Com Clareza, R\$ 27,94 págs.)

Parte 2 – Como?

Percepção após o procedimento de apuração preliminar

Tipo de resposta *

Inserir resposta



body p

Usar modelo de resposta

Adicionar anexo

Enviar resposta

Parte 2 – Como?



Inserir novo comentário interno

B I U  

Adicionar anexo

Inserir comentário interno

Comentários do cidadão

Nenhum comentário

Inserir novo comentário

B I U  

Adicionar anexo

Enviar comentário



Comentários internos e Comentários do cidadão disponibilizam a possibilidade de edição de texto.

Equipe

Central 155

Antônia Zeneide Nascimento Araújo
Lara Monteiro Tobias
Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa
Valdézia Maria Leal Costa
Ana Jéssica Guerra Lima
Alani Beatriz Vieira Chaves
Francisca Danívea Felix Sousa
Francisca Soares da Silva
Francisco José Lopes Nunes
Francisca Jessica Gomes Moura
Francisca Juliana Roseira Abreu
Maervi Siny Cordeiro Karan Aguiar
Marcilene de Abreu Freitas
Maria Alverlânia Vieira Chaves
Maria Amanda Lima de Sousa
Maria Dayane Almeida Silva
Maria Lidiane Pinheiro Nobre
Maria Lucilene Freitas Brasil
Maria Larissa Ricardo de Freitas
Michelle Silva Carvalho
Paula Andreza Bezerra Lima

Cedes

Caroline Bastos Gabriel
Natália Teixeira Maroso
João Henrique Soares Fernandes
Bárbara Érika Fernandes do Vale

Coordenação

Larisse Maria Ferreira Moreira
José Benevides Lobo Neto
Jean Lopes dos Santos
Maria Antonizete de Oliveira Silva
Natália Cecília de França
Antonio Samuel de Carvalho Colares



Ceouv

Maria Thais Pinheiro Holanda
Christine Leite Mamede
Alaíde Maria Freitas Sales
Fernanda Mara Furtado Rocha
Cláudia Correia Cavalcante
Andreza Freire Castro
Francisca Querobina Mota
Jacilda da Silva Rodrigues
Lia Castelo Branco

Obrigado



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO