

ebook

# Boas Práticas em Linguagem Simples

no Estado de Goiás

FOCO NA ENTREGA DE  
VALOR POR MEIO DA  
SIMPLIFICAÇÃO  
PÚBLICA





## Ficha Técnica

**Ronaldo Ramos Caiado**  
GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

**Daniel Elias Carvalho Vilela**  
VICE-GOVERNADOR

**Francisco Sérvulo Freire Nogueira**  
SECRETÁRIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

**Lara Garcia Borges Ferreira**  
SUBSECRETÁRIA DE INOVAÇÃO DA GESTÃO E DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Lúzio da Ressurreição Santos**  
SUPERINTENDENTE CENTRAL DE TRANSFORMAÇÃO PÚBLICA

### **Equipe da Gerência de Experiência do Usuário**

Amanda Caroline da Silveira  
Hebony Carla Santana Rodrigues  
Lívia Jacinto de Lemos  
Vanessa Pereira de Carvalho

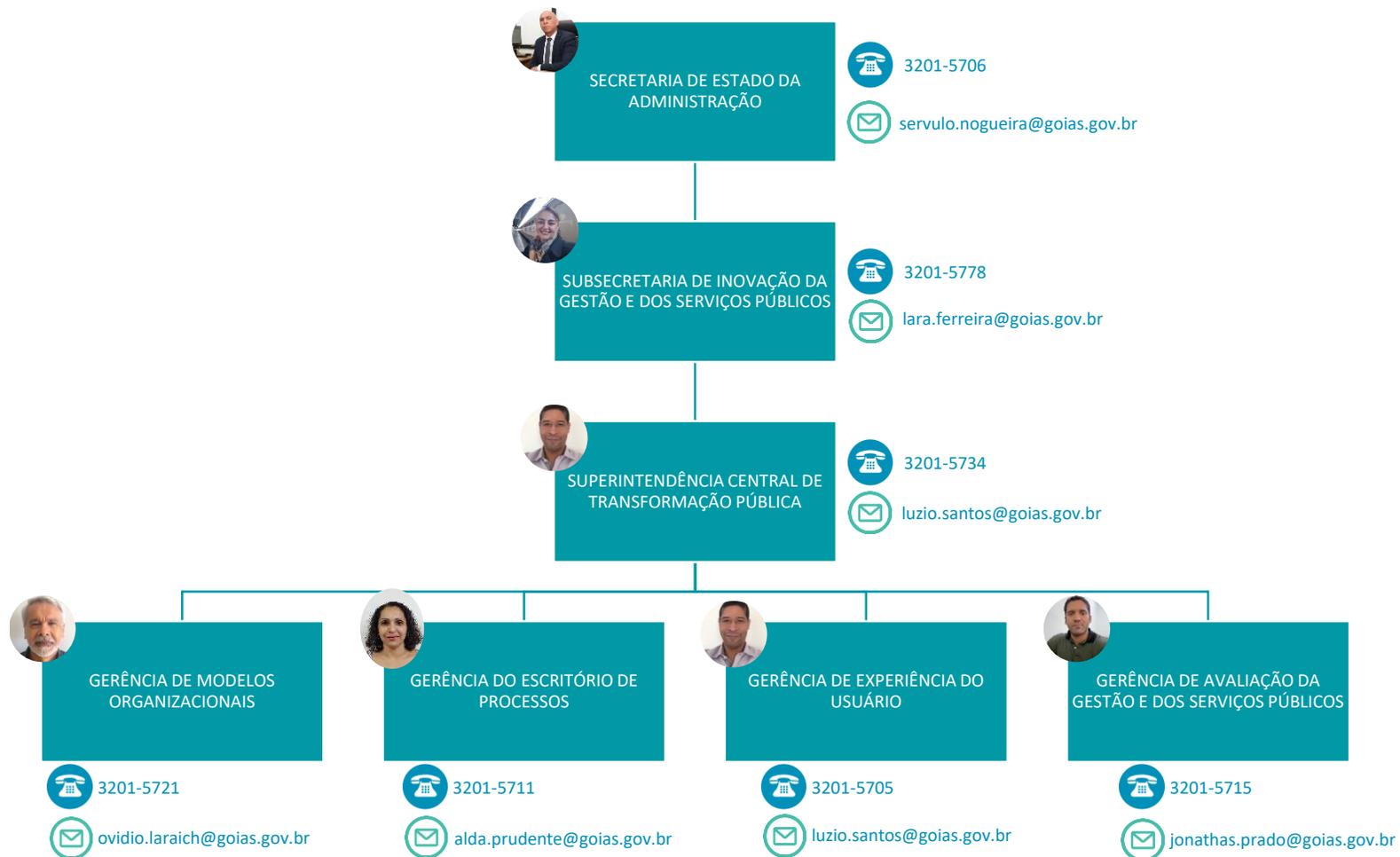
### **EMENTA:**

- LINGUAGEM SIMPLES
- COMUNICAÇÃO PARA SIMPLIFICAÇÃO PÚBLICA

VERSÃO 1.1

Última atualização: 09/03/2024

## Conheça a Central de Transformação Pública | TransformaLAB



# SUMÁRIO



# Sumário



1. Apresentação.....	<u>006</u>
2. Alinhando Conceitos.....	<u>008</u>
2.1. Política Pública.....	<u>009</u>
2.2. Problemas Complexos .....	<u>010</u>
3. Boas Práticas para Aplicação da Linguagem Simples .....	<u>011</u>
3.1. Empatia.....	<u>013</u>
3.2. Hierarquia .....	<u>014</u>
3.3. Palavras Conhecidas .....	<u>016</u>
3.4. Palavras Concretas .....	<u>017</u>
3.5. Frases Curtas.....	<u>018</u>
3.6. Ordem Direta.....	<u>019</u>
3.7. Teste .....	<u>020</u>
4. Bibliografia - Inspiração Metodológica.....	<u>022</u>

# APRESENTAÇÃO



# Apresentação



A LINGUAGEM SIMPLES É UMA FORMA DE COMUNICAÇÃO USADA PARA TRANSMITIR INFORMAÇÕES DE MANEIRA SIMPLES, OBJETIVA E INCLUSIVA. ALÉM DE SER UMA TÉCNICA, É TAMBÉM UMA CAUSA SOCIAL, POIS DEFENDE O ACESSO EFETIVO DOS CIDADÃOS E CIDADÃS AOS SERVIÇOS PÚBLICOS E O PLENO ENTENDIMENTO DOS SEUS DIREITOS E DEVERES.

ESSA LINGUAGEM É RESULTADO DE UM MOVIMENTO QUE COMEÇOU NA INGLATERRA E NOS ESTADOS UNIDOS, POR VOLTA DE 1940, - A PLAIN LANGUAGE - OU LINGUAGEM SIMPLES ESTÁ ATUALMENTE PRESENTE EM MAIS DE 30 PAÍSES. NA DÉCADA DE 1970 O MOVIMENTO COMEÇOU A SE ORGANIZAR, AINDA QUE NÃO HOUVESSE UMA CORPO COESO DE DIRETRIZES PARA A SUA APLICAÇÃO.

A LINGUAGEM SIMPLES, SIMULTANEAMENTE DEFINIDA COMO TÉCNICA E COMO CAUSA SOCIAL, TEM IMPORTANTE PAPEL NA APROXIMAÇÃO DOS GOVERNOS COM AS PESSOAS.

COMO O PRÓPRIO NOME JÁ DIZ, LINGUAGEM SIMPLES DEVE SER SIMPLES, PASSAR A MENSAGEM DE FORMA CLARA, OBJETIVA E INCLUSIVA NÃO É UMA TAREFA FÁCIL, POR ESSE MOTIVO DEVEMOS SEMPRE PENSAR NO NOSSO PÚBLICO-ALVO, ESSAS PESSOAS DEVEM ENTENDER DA FORMA FÁCIL E RÁPIDA O QUE FOI ESCRITO, SEM NECESSIDADE DE PEDIR AJUDA.

VIVEMOS EM UM PAÍS ONDE 3 EM CADA 10 PESSOAS SÃO ANALFABETAS FUNCIONAIS, OU SEJA, ESSAS PESSOAS TEM DIFICULDADE DE ENTENDER ATÉ TEXTOS MAIS SIMPLES. O ACESSO A INFORMAÇÃO É AINDA MAIS COMPLICADO QUANDO SE DEPARAM COM PALAVRAS DIFÍCEIS, SIGLAS POUCO CONHECIDAS E JARGÕES.

COMUNICAR DE FORMA SIMPLES NÃO SIGNIFICA USAR UMA LINGUAGEM INFORMAL, BASTA USAR PALAVRAS COMUNS QUE SEJAM DE FÁCIL ENTENDIMENTO.

DESTA FORMA, APRESENTAMOS ESTE EBOOK CONTENDO BOAS PRÁTICAS EM LINGUAGEM SIMPLES A SEREM APLICADAS DE FORMA AMPLA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL PROMOVEDO UMA COMUNICAÇÃO CARACTERIZADA PELA AGILIDADE, SIMPLIFICAÇÃO, RESPEITO E FOCO NAS PESSOAS.

TRANSFORME A SUA COMUNICAÇÃO! AO SE COMUNICAR, TENHA EMPATIA E ESCREVA EM LINGUAGEM SIMPLES!

**GERÊNCIA DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO**  
**SUPERINTENDÊNCIA CENTRAL DE TRANSFORMAÇÃO PÚBLICA**  
**SUBSECRETARIA DE INOVAÇÃO DA GESTÃO E DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO**  
**GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS**

# ALINHANDO CONCEITOS



# O que é uma Política pública?



## O QUE É UMA POLÍTICA PÚBLICA?

CONFORME DEFINIÇÃO CORRENTE, POLÍTICA PÚBLICA É UM CONJUNTO DE PROGRAMAS, AÇÕES E DECISÕES TOMADAS PELOS GOVERNOS (UNIÃO, ESTADOS/DF OU MUNICÍPIOS) COM A PARTICIPAÇÃO, DIRETA OU INDIRETA, DE ENTES PÚBLICOS OU PRIVADOS QUE VISAM ASSEGURAR DETERMINADO DIREITO DE CIDADANIA PARA VÁRIOS GRUPOS DA SOCIEDADE OU PARA DETERMINADO SEGMENTO SOCIAL, CULTURAL, ÉTNICO OU ECONÔMICO.

O CONCEITO DE POLÍTICA PÚBLICA PODE POSSUIR DOIS SENTIDOS DIFERENTES. NO SENTIDO POLÍTICO, ENCARA-SE A POLÍTICA PÚBLICA COMO UM PROCESSO DE DECISÃO, EM QUE HÁ NATURALMENTE CONFLITOS DE INTERESSES. POR MEIO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS, O GOVERNO DECIDE O QUE FAZER E O QUE NÃO FAZER. O SEGUNDO SENTIDO SE DÁ DO PONTO DE VISTA ADMINISTRATIVO: **AS POLÍTICAS PÚBLICAS SÃO UM CONJUNTO DE PROJETOS, PROGRAMAS E ATIVIDADES REALIZADAS PELO GOVERNO.**

UMA POLÍTICA PÚBLICA PODE TANTO SER PARTE DE UMA POLÍTICA DE ESTADO OU UMA POLÍTICA DE GOVERNO. VALE A PENA ENTENDER ESSA DIFERENÇA! UMA POLÍTICA DE ESTADO É TODA POLÍTICA QUE INDEPENDENTE DO GOVERNO E DO GOVERNANTE DEVE SER REALIZADA PORQUE FOI INSTITUCIONALIZADA LEGALMENTE. JÁ UMA POLÍTICA DE GOVERNO PODE DEPENDER DA ALTERNÂNCIA DE PODER. CADA GOVERNO TEM SEUS PROJETOS, QUE POR SUA VEZ SE TRANSFORMAM EM POLÍTICAS PÚBLICAS.

EM UMA PERSPECTIVA MAIS OPERACIONAL, PODERÍAMOS DIZER QUE ELA [A POLÍTICA PÚBLICA] É UM SISTEMA DE DECISÕES PÚBLICAS QUE VISA A AÇÕES OU OMISSÕES, PREVENTIVAS OU CORRETIVAS, DESTINADAS A MANTER OU MODIFICAR A REALIDADE DE UM OU VÁRIOS SETORES DA VIDA SOCIAL, POR MEIO DA DEFINIÇÃO DE OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS DE ATUAÇÃO E DA ALOCAÇÃO DOS RECURSOS NECESSÁRIOS PARA ATINGIR OS OBJETIVOS ESTABELECIDOS.

AS DECISÕES QUE CONFORMAM TAL POLÍTICA PÚBLICA – DISTRIBUTIVA, REDISTRIBUTIVA OU REGULATÓRIA, UNIVERSAL OU FOCALIZADA – ASSUMEM DIFERENTES FORMATOS: PODEM SER ENUNCIADOS DE DIRETRIZES ESTRATÉGICAS DE GOVERNO, LEIS E DECRETOS NORMATIVOS, QUE ESPECIFICAM DE FORMA MAIS CLARA E OPERACIONAL TAIS DIRETRIZES, CRIAÇÃO DE ORGANIZAÇÕES OU PROGRAMAS QUE VÃO CONFERIR OPERACIONALIDADE ÀS DIRETRIZES, LEIS E NORMAS.

O PROGRAMA PÚBLICO É, POIS, UM DOS INSTRUMENTOS OPERACIONAIS DAS POLÍTICAS PÚBLICAS. MAIS ESPECIFICAMENTE, TRATA-SE DE UM CONJUNTO SISTÊMICO DE AÇÕES PROGRAMADAS E ARTICULADAS ENTRE SI, COM OBJETIVO DE ATENDER UMA DEMANDA PÚBLICA ESPECÍFICA, ENCAMPADA NA AGENDA DE PRIORIDADES DE POLÍTICAS PÚBLICAS DO ESTADO OU GOVERNO. ASSIM, POR EXEMPLO, UM PROGRAMA SOCIAL É UM CONJUNTO DE ATIVIDADES DIRECIONADAS PARA SOLUCIONAR UM PROBLEMA VIVENCIADO PELA SOCIEDADE, NO SEU TODO OU POR GRUPOS.

# O que é um Problema Complexo?



A DEFINIÇÃO DE PROBLEMA COMPLEXO UTILIZADA NESTE DOCUMENTO SEGUE O CONCEITO DISSEMINADO PELO **CENTRO DE LIDERANÇA PÚBLICA** ([WWW.CLP.ORG.BR](http://WWW.CLP.ORG.BR)). OU SEJA, PARA COMPREENDER ESTE CONCEITO, É IMPORTANTE ENTENDER O QUE É UM PROBLEMA. UM PROBLEMA CONSISTE EM UMA SITUAÇÃO NA QUAL É POSSÍVEL ENCONTRAR UMA SOLUÇÃO. PORÉM, PARA ALCANÇAR ESTA SOLUÇÃO, HÁ UM LONGO PROCESSO DE DESCONFORTO. NA PRÁTICA, É UMA CONDIÇÃO QUE PODE SER SOLUCIONADA ATRAVÉS DE ANÁLISE, DEDICAÇÃO E CAPACITAÇÃO DOS ENVOLVIDOS.

AO PENSAR NA SOLUÇÃO DE UM PROBLEMA COMPLEXO, ANTES DE TUDO, É NECESSÁRIO IDENTIFICAR SE AQUELE PROBLEMA É DE FATO UM PROBLEMA COMPLEXO, POIS EXISTEM TRÊS TIPOS DE PROBLEMAS: OS SIMPLES, OS COMPLICADOS E OS COMPLEXOS.

OS **PROBLEMAS SIMPLES** SÃO AQUELES QUE:

- CONTAM COM SOLUÇÕES PRONTAS E RÁPIDAS;
- NÃO REQUEREM MUITO RACIOCÍNIO OU ESFORÇO PARA SEREM RESOLVIDOS;
- PASSAM POR UM PROCESSO QUASE INTUITIVO DE SOLUÇÃO.

JÁ OS **PROBLEMAS COMPLICADOS** SÃO AQUELES QUE:

- REPRESENTAM UM CONJUNTO DE PROBLEMAS SIMPLES;
- POSSUEM UM MAIOR NÚMERO DE VARIÁVEIS ENVOLVIDAS;
- MAS, AINDA ASSIM, POSSUEM SOLUÇÕES CONHECIDAS.

FINALMENTE, OS **PROBLEMAS COMPLEXOS** SÃO AQUELES QUE:

- NUNCA ACONTECERAM ANTES;
- NÃO POSSUEM SOLUÇÕES CONHECIDAS OU UMA SOLUÇÃO ÚNICA E PERFEITA;
- POSSUEM UMA OU MAIS VARIÁVEIS QUE O TORNAM COMPLEXO, E ELAS ESTÃO TODAS INTER-RELACIONADAS.

AO ENFRENTAR UM PROBLEMA COMPLEXO, HÁ UMA GRANDE QUESTÃO A SER RESOLVIDA: É PRECISO TER CLARO QUE NÃO EXISTE UMA SOLUÇÃO PRONTA, ÓTIMA OU CERTA! PROBLEMAS COMPLEXOS SÃO PROBLEMAS SISTÊMICOS E, MUITAS VEZES, AO COMEÇAR A RESOLVER UM ASPECTO DO PROBLEMA, ELE GERA UM NOVO PROBLEMA OU QUESTIONAMENTO. POR ISSO DIFICILMENTE IRÁ EXISTIR UMA SOLUÇÃO DEFINITIVA PARA ELE. ESTE TIPO DE PROBLEMA É VIVO, DINÂMICO E CONSTANTE, E DEVE-SE TRABALHAR CONSTANTEMENTE NA SOLUÇÃO DE CADA UMA DAS SUAS PARTES.

O AMBIENTE PÚBLICO É REPLETO DE PROBLEMAS COMPLEXOS, E ISSO GANHA UMA DIMENSÃO MUITO MAIOR UMA VEZ QUE A ESCALA DA ÁREA PÚBLICA COSTUMA SER MAIOR DO QUE A ESCALA DA ÁREA PRIVADA. PARA A RESOLUÇÃO DE UM PROBLEMA COMPLEXO NA ÁREA PÚBLICA É PRECISO ENVOLVER PESSOAS. QUANTO MAIS PESSOAS COM VISÕES DIFERENTES SOBRE O PROBLEMA, MELHOR!

# BOAS PRÁTICAS



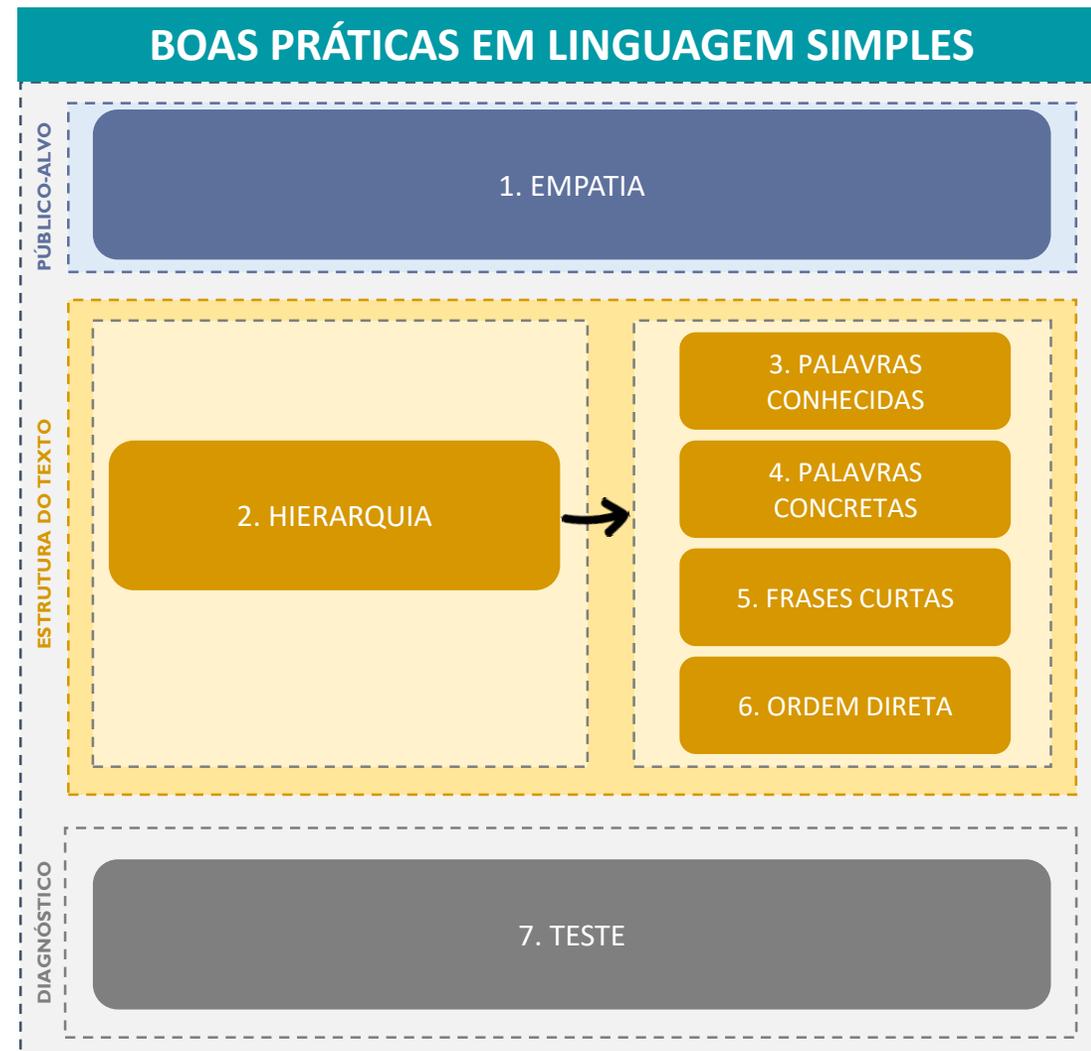
# Boas Práticas para Aplicação da Linguagem Simples



“ **Comunicação** não é o que você diz, mas aquilo que o outro entende. ”

David MacKenzie Ogilvy

POR COMPREENDER QUE PARA TRANSFORMARMOS UM GOVERNO FAZENDO COM QUE ELE ENTENDA OU SE COMUNIQUE DE FORMA EFICIENTE O SEU PÚBLICO, SEJA CIDADÃOS, EMPRESAS OU SERVIDORES PÚBLICOS LISTAMOS AO LADO 7 (SETE) BOAS PRÁTICAS PARA TORNAR A SUA LINGUAGEM MAIS SIMPLES:



# Empatia

A EMPATIA ESTÁ ASSOCIADA A VALORES ÉTICOS E RECOMENDA QUE OS TEXTOS DESTINADOS A INFORMAR A POPULAÇÃO SEJAM ESCRITOS DE FORMA EMPÁTICA CONSIDERANDO O PÚBLICO ALVO, TORNANDO A COMUNICAÇÃO FÁCIL E A TRANSMISSÃO DE INFORMAÇÕES PRECISAS.

NO DICIONÁRIO BRASILEIRO, O TERMO **EMPATIA** É DEFINIDO COMO “A CAPACIDADE PSICOLÓGICA PARA SE IDENTIFICAR COM O EU DO OUTRO, CONSEGUINDO SENTIR O MESMO QUE ESTE NAS SITUAÇÕES E CIRCUNSTÂNCIAS POR ESSE OUTRO VIVENCIADAS.”

NESSE SENTIDO, A EMPATIA REVELA-SE FUNDAMENTAL EM QUALQUER CONTEXTO DE COMUNICAÇÃO E TORNA-SE A BASE DA LINGUAGEM SIMPLES.

ESCREVER DE FORMA EMPÁTICA É UM EXERCÍCIO DE SENSIBILIDADE. SIGNIFICA DESLOCAR-SE PARA O LUGAR DAQUELE QUE ENTRARÁ EM CONTATO COM O TEXTO. MUITO PROVAVELMENTE, PELA TELA DE UM CELULAR E COM ALGUM GRAU DE DIFICULDADE PARA A LEITURA, CONSIDERANDO-SE OS DADOS SOBRE O ALFABETISMO NO BRASIL.

OBSERVE A QUEM SE DESTINA A INFORMAÇÃO: MULHERES DE TODAS AS IDADES, COM DIFERENTES NÍVEIS DE ESCOLARIZAÇÃO E HABILIDADES LEITORAS. ESSAS MULHERES PRECISAM DE ORIENTAÇÕES SOBRE COMO OBTER SERVIÇOS DE SAÚDE.

NA EMPATIA, É IMPORTANTE VERIFICAR SE O OUTRO CONSEGUIRÁ COMPREENDER. USE FRASES CURTAS, PALAVRAS COMUNS E ORGANIZE A INFORMAÇÃO.

## EXEMPLO:

“ATENDER INTEGRALMENTE À SAÚDE DA MULHER, EM TODAS AS FASES DA VIDA, PARA CONSULTAS PROGRAMADAS E ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA. O SERVIÇO INCLUI ÁREAS DE GINECOLOGIA ESPECIALIZADA, CIRURGIAS GINECOLÓGICAS E MASTOLOGIA BENIGNA.”

- ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DESTE SERVIÇO:
- DIRIGIR-SE À UNIDADE ASSISTENCIAL PRESTADORA DO SERVIÇO.

A PACIENTE DEVE IR DIRETAMENTE AO PRONTO-ATENDIMENTO DAS UNIDADES RELACIONADAS ABAIXO PARA ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA NAS INTERCORRÊNCIAS DA GESTANTE OU EM SITUAÇÕES GINECOLÓGICAS. JÁ PARA OS DEMAIS SERVIÇOS AMBULATORIAIS, A MULHER DEVE IR, PRIMEIRO, A UM POSTO DE SAÚDE MAIS PRÓXIMO, E, ASSIM, EM CASO DE NECESSIDADE DE ATENDIMENTO ESPECIALIZADO, A CENTRAL DE REGULAÇÃO AGENDARÁ SUA CONSULTA NESTE SERVIÇO. A GESTANTE DE ALTO RISCO (CASO DE MULHERES QUE TEM PROBLEMAS DE HIPERTENSÃO, DIABETES E DE CORAÇÃO; OU QUE JÁ TENHAM PERDIDO SEU BEBÊ EM GESTAÇÃO ANTERIOR) TAMBÉM SERÁ ENCAMINHADA PARA CONSULTA PELA CENTRAL DE REGULAÇÃO.

## COMPARE:

“ATENDER À SAÚDE DE MULHERES DE TODAS AS IDADES”

VOCÊ PODE OBTER ORIENTAÇÕES SOBRE CONSULTAS PROGRAMADAS, ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA PARA GINECOLOGIA, CIRURGIA GINECOLÓGICA E MASTOLOGIA BENIGNA (DOENÇAS DAS MAMAS).

### ETAPAS DESTE SERVIÇO:

- SERVIÇOS AMBULATORIAIS: COMPAREÇA A UM POSTO DE SAÚDE.
- ATENDIMENTO ESPECIALIZADO E ATENDIMENTO À GESTANTE DE ALTO RISCO: AGENDE CONSULTA NA CENTRAL DE REGULAÇÃO.
- URGÊNCIA (GESTANTE E SITUAÇÕES GINECOLÓGICAS): DIRIJA-SE A UM PRONTO-ATENDIMENTO.

# Hierarquia

## O QUE É?

RELACIONA-SE À FORMA DE ESTRUTURAÇÃO DO TEXTO, RECOMENDANDO QUE AS INFORMAÇÕES NELE DESCRITAS ESTEJAM DISPOSTAS DE MANEIRA HIERÁRQUICA E OBJETIVA, PARTINDO-SE DO QUE É ESSENCIAL E MAIS IMPORTANTE E CONCLUINDO COM DADOS COMPLEMENTARES OU AUXILIARES À COMUNICAÇÃO.

SEGUNDO A TÉCNICA DA LINGUAGEM SIMPLES, A EFICIÊNCIA NA COMUNICAÇÃO DE UM TEXTO PRESSUPÕE QUE A SUA LEITURA POSSA SER ÁGIL E DINÂMICA.

O SEGREDO É IR DIRETO AO PONTO E ESTABELECEER UMA SEQUÊNCIA LÓGICA DE INFORMAÇÕES, CONSIDERANDO A ORDEM DE RELEVÂNCIA.

## POR QUE É IMPORTANTE?

PORQUE COM O SURGIMENTO DAS NOVAS TECNOLOGIAS, É CRESCENTE O AUMENTO DE INFORMAÇÕES À DISPOSIÇÃO DAS PESSOAS E A VELOCIDADE COM QUE TAIS INFORMAÇÕES SÃO PRODUZIDAS E DISTRIBUÍDAS.

NESSE CENÁRIO, O ESTADO PRECISA SER CAPAZ DE COMUNICAR-SE DE FORMA ÁGIL, SIMPLES E OBJETIVA COM OS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS QUE OFERECE, PRIORIZANDO O QUE É MAIS IMPORTANTE NA ESTRUTURA DOS TEXTOS QUE ORIENTAM A POPULAÇÃO.

A ADOÇÃO DESSA BOA PRÁTICA FACILITA A LEITURA E O ENTENDIMENTO DAS INFORMAÇÕES, EVITANDO QUE O CIDADÃO OU CIDADÃ PERCA TEMPO, OU DESISTA DO TEXTO ANTES MESMO DE ALCANÇAR O QUE PRECISAVA SABER.

IMPORTA MESMO É ENTRAR LOGO NO ASSUNTO, ABORDANDO SEM RODEIOS O QUE SE PRETENDE COMUNICAR. ESSA MEDIDA DE SIMPLIFICAÇÃO PODE EVITAR QUE INFORMAÇÕES DE INTERESSE PÚBLICO NÃO SEJAM COMPREENDIDAS OU PASSEM DESAPERCEBIDAS PELA POPULAÇÃO.

## EXEMPLO

### **MATRÍCULAS 2019: INSCRIÇÕES DE 07 A 18 DE JANEIRO**

OS PAIS OU RESPONSÁVEIS QUE BUSCAM VAGAS NA REDE MUNICIPAL DE ENSINO DE APARECIDA DE GOIÂNIA TERÃO DE 07 A 18 DE JANEIRO PARA MATRICULAR OS FILHOS. DESTA VEZ, AS MATRÍCULAS DA EDUCAÇÃO INFANTIL E DO ENSINO FUNDAMENTAL SERÃO FEITAS EM DIAS SEPARADOS. DE 07 A 11 DE JANEIRO, É O PERÍODO PARA QUEM DESEJA UMA VAGA NAS SÉRIES DE 1º AO 9º ANO. JÁ OS INTERESSADOS EM VAGAS NA EDUCAÇÃO INFANTIL DEVERÃO ACESSAR O SISTEMA DE MATRÍCULAS ENTRE OS DIAS 14 E 18 DE JANEIRO.

PARA ESTE ANO DE 2019, FORAM DISPONIBILIZADAS 14 MIL NOVAS VAGAS NAS UNIDADES DA REDE MUNICIPAL, AS QUAIS PODERÃO SER REQUISITADAS POR MEIO DE LIGAÇÃO GRATUITA NO SISTEMA DE TELEMATRÍCULAS, NO NÚMERO 0800 607 0040, OU PELO SISTEMA ONLINE DE MATRÍCULAS, CUJOS LINKS ENCONTRAM-SE DISPONÍVEIS NO SITE DA PREFEITURA MUNICIPAL E NESTA PLATAFORMA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO. ALÉM DISSO, COM O PENSAMENTO DE DINAMIZAR AINDA MAIS O FLUXO DE INSCRIÇÃO, FOI CRIADO TAMBÉM O MATRÍCULA APARECIDA, UM APLICATIVO PARA CELULARES QUE, INCLUSIVE, JÁ SE ENCONTRA DISPONÍVEL E PODE SER BAIXADO NO PLAYSTORE.

# Hierarquia

## COMPARE:

VOCÊ PODE SOLICITAR VAGA EM UMA ESCOLA DA REDE MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DE APARECIDA ATRAVÉS DO SISTEMA ON-LINE DE MATRÍCULAS, PELO APLICATIVO MATRÍCULA APARECIDA (PLAYSTORE) OU PELO TELEFONE 0800 607 0040.

### PERÍODO DE MATRÍCULA

- **07 A 11 DE JANEIRO** – DO 1º AO 9º ANOS
- **14 A 18 DE JANEIRO** – EDUCAÇÃO INFANTIL

# Palavras Conhecidas

## O QUE É?

AS PALAVRAS CONHECIDAS SÃO AQUELAS UTILIZADAS PELA MAIORIA DAS PESSOAS NO DIA A DIA, INDEPENDENTEMENTE DO NÍVEL DE ESCOLARIZAÇÃO, DA PROFISSÃO EXERCIDA OU DA REGIÃO EM QUE SE VIVA. SÃO PALAVRAS ACESSÍVEIS E DE FÁCIL COMPREENSÃO POR TODOS, SEM A NECESSIDADE DE MUITA REFLEXÃO OU CONSULTA AO DICIONÁRIO.

EMBORA SEJA COMUM NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA O USO DESNECESSÁRIO DE UMA LINGUAGEM JURÍDICA E BUROCRÁTICA, ESSA PRÁTICA DEVE SER EVITADA PORQUE ELA DIFICULTA O ENTENDIMENTO DAS INFORMAÇÕES PELO CIDADÃO E O SEU ACESSO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS.

## POR QUE É IMPORTANTE?

O USO DE PALAVRAS CONHECIDAS NA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS É IMPORTANTE PORQUE FACILITA A INTEGRAÇÃO ENTRE O ESTADO E AS PESSOAS, FAZENDO COM QUE A INFORMAÇÃO SE TORNE ACESSÍVEL A TODA POPULAÇÃO GOIANA.

QUANTO MAIS CONHECIDAS FOREM AS PALAVRAS, MAIOR A PROXIMIDADE DAS PESSOAS COM O TEXTO E MAIOR O ALCANCE NA TRANSMISSÃO DAS INFORMAÇÕES.

AS INFORMAÇÕES TRANSMITIDAS PELOS AGENTES PÚBLICOS EM NOME DO ESTADO DE GOIÁS SÃO DE INTERESSE COLETIVO, ESTÃO RELACIONADAS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E ORIENTAM O QUE SE FAZER PARA ACESSÁ-LOS. AS PESSOAS PRECISAM LER, COMPREENDER E AGIR PARA RECEBER O QUE LHE É OFERECIDO PELOS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL.

## EXEMPLO

### SINE - DESCRIÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO:

CONFORME AS DIRETRIZES DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA, SÃO OS LOCAIS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL DOS TRABALHADORES QUE PROCURAM OS SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO DE MÃO DE OBRA, HABILITAÇÃO AO SEGURO- DESEMPREGO, ENCAMINHAMENTO PARA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL, EMISSÃO DE CARTEIRA DE TRABALHO, ENTRE OUTRAS ATIVIDADES EXECUTADAS PELOS POSTOS.

OBSERVE AS PALAVRAS UTILIZADAS. PALAVRAS TÉCNICAS, GENERALISTAS OU VAGAS QUE PODEM SER SUBSTITUÍDAS POR OUTRAS MAIS COMUNS. EM SEGUIDA, AVALIE SE A MUDANÇA FACILITOU A COMPREENSÃO.

### COMPARE:

### SINE - DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

O SISTEMA NACIONAL DE EMPREGO (SINE) É O LOCAL DE ATENDIMENTO DOS TRABALHADORES. NO SINE É POSSÍVEL SOLICITAR A CARTEIRA DE TRABALHO, CONSULTAR VAGAS DE EMPREGO, DAR ENTRADA NO SEGURO DESEMPREGO OU REALIZAR CURSOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL.

# Palavras Concretas

## O QUE É?

PALAVRAS CONCRETAS SÃO AQUELAS QUE NOMEIAM OBJETOS, PESSOAS OU LUGARES E COSTUMAM SER EMPREGADAS EM SEU SENTIDO MAIS COMUM, SEMPRE QUE A INTENÇÃO DO TEXTO FOR TRANSMITIR INFORMAÇÕES DE FORMA OBJETIVA, CLARA E DIRETA.

NA PRÁTICA, O USO DE PALAVRAS CONCRETAS OPÕE-SE A SUBJETIVIDADE E A ABSTRAÇÃO, EVITANDO-SE AMBIGUIDADES E DUPLOS SENTIDOS QUE SÓ DIFICULTAM A COMUNICAÇÃO.

## POR QUE É IMPORTANTE?

CONFORME REVELARAM DADOS DO INDICADOR DE ANALFABETISMO FUNCIONAL (INAF), NO BRASIL, EM 2018, APENAS 12% DA POPULAÇÃO COM IDADE ENTRE 15 E 64 ANOS CONSEGUIE LER TEXTOS ABSTRATOS.

A MAIORIA DAS PESSOAS TEM DIFICULDADE PARA COMPREENDER ABSTRAÇÕES, JUSTAMENTE PORQUE ESSA HABILIDADE PRESSUPÕE O CONHECIMENTO DE MÚLTIPLAS CAMADAS DA LINGUAGEM E A CAPACIDADE DE FAZER ASSOCIAÇÃO ENTRE ELAS, ARTICULANDO-SE UMA COMPLEXA REDE DE IMAGENS E SIGNIFICADOS.

PORTANTO, AO SE UTILIZAR PALAVRAS CONCRETAS, A PROBABILIDADE DE QUE O TEXTO SEJA COMPREENDIDO É MUITO MAIOR.

## EXEMPLO

### COMO EU FAÇO PARA MUDAR A DATA DA MINHA VIAGEM?

PARA FAZER QUALQUER MUDANÇA NO SEU VOO, CONSULTE A EMPRESA AÉREA OU O AGENTE DE VIAGENS. AS ALTERAÇÕES SÃO FEITAS DE ACORDO COM A DISPONIBILIDADE DE VOOS E PODEM GERAR CUSTOS ADICIONAIS PARA O PASSAGEIRO, QUE VARIAM CONFORME A TARIFA DA PASSAGEM. O PRAZO DE VALIDADE DA PASSAGEM É DE UM ANO, A CONTAR DA DATA DE SUA EMISSÃO.

### COMO FAZER?

OBSERVE AS PALAVRAS ABSTRATAS E AS NOMINALIZAÇÕES. SUBSTITUA-AS POR VERBOS OU SUBSTANTIVOS CONCRETOS. ISSO APROXIMA A RELAÇÃO ENTRE QUEM PASSA A MENSAGEM E QUEM A RECEBE.

### COMPARE

VOCÊ PODE MUDAR SUA PASSAGEM. PARA ALTERAR SEU VOO, ENTRE EM CONTATO COM A EMPRESA AÉREA CONTRATADA OU COM SEU AGENTE DE VIAGENS. A REMARCAÇÃO PODE GERAR CUSTOS ADICIONAIS, DE ACORDO COM A TARIFA. A PASSAGEM É VÁLIDA POR UM ANO, A CONTAR DA SUA EMISSÃO.

# Frases Curtas

## O QUE É?

FRASES CURTAS, DE ATÉ 25 PALAVRAS, SÃO MAIS FÁCEIS DE LER.

CONSTRUIR FRASES CURTAS É UM EXERCÍCIO DE ESCREVER E REESCREVER, ELIMINANDO TUDO QUE ESTIVER REPETIDO, EXCESSIVO OU NÃO FOR IMPORTANTE. NESSE ASPECTO, AS BOAS PRÁTICAS DE HIERARQUIA E FRASES CURTAS SÃO CONVERGENTES E RECOMENDAM A PRIORIZAÇÃO DO QUE É MAIS IMPORTANTE.

## POR QUE É IMPORTANTE?

PORQUE ESCREVER FRASES CURTAS AJUDA A CLAREAR O SENTIDO DO QUE ESTÁ SENDO COMUNICADO.

É MAIS FÁCIL COMPREENDER UMA FRASE CURTA E DIRETA, DO QUE ASSOCIAR UMA PORÇÃO DE ORAÇÕES E IDEIAS INTERCALADAS EM FRASES LONGAS.

IMPORTA CONSIDERAR TAMBÉM A BOA PRÁTICA DA EMPATIA, COLOCAR-SE NO LUGAR DO LEITOR E CONSIDERAR QUE A LEITURA DE FRASES CURTAS É MAIS CONFORTÁVEL INCLUSIVE PORQUE, DEPOIS DE CADA PONTO FINAL, A PESSOA QUE ESTÁ LENDO PODE PAUSAR, RESPIRAR E ASSIMILAR O SENTIDO DO QUE O TEXTO DIZ.

UM BOM EXERCÍCIO PARA AVALIAR SE UMA FRASE ESTÁ MUITO LONGA É CONTAR AS PALAVRAS OU EXPERIMENTAR LÊ-LA EM VOZ ALTA, COMPASSADAMENTE. SE ANTES DE TERMINAR A LEITURA FOR PRECISO PARAR E RESPIRAR, É SINAL DE QUE A FRASE É LONGA E DESCONFORTÁVEL PARA O LEITOR.

## EXEMPLO

A PROVA DE REGULARIDADE FISCAL PERANTE A FAZENDA NACIONAL PARA QUAISQUER FINS É EFETUADA MEDIANTE APRESENTAÇÃO DE CERTIDÃO EXPEDIDA CONJUNTAMENTE PELA SECRETARIA ESPECIAL DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL (RFB) E PELA PROCURADORIA-GERAL DA FAZENDA NACIONAL (PGFN), REFERENTE A TODOS OS CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS FEDERAIS E À DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO (DAU) POR ELAS ADMINISTRADOS. EMITA OU SOLICITE A EMISSÃO DE CERTIDÃO DE REGULARIDADE FISCAL PERANTE A FAZENDA NACIONAL.

## COMO FAZER?

DIVIDA O TEXTO EM FRASES CURTAS E ELIMINE O QUE FOR DESNECESSÁRIO.

## COMPARE

A CERTIDÃO DE REGULARIDADE FISCAL (CND) É O DOCUMENTO QUE COMPROVA A QUITAÇÃO DE DÍVIDAS JUNTO À FAZENDA NACIONAL. A CERTIDÃO (CND) ABRANGE IMPOSTOS, TAXAS, MULTAS E OUTRAS COBRANÇAS. A CERTIDÃO (CND) É RESPONSABILIDADE DA RECEITA FEDERAL E DA PROCURADORIA-GERAL DA FAZENDA NACIONAL.

# Ordem Direta

## O QUE É?

A BOA PRÁTICA DA ORDEM DIRETA RECOMENDA QUE, EM LINGUAGEM SIMPLES, AS FRASES SEJAM ELABORADAS OBSERVANDO-SE A SEQUÊNCIA:

### SUJEITO + VERBO + COMPLEMENTO

QUANDO DISPOSTOS NESSA ORDEM, OS ELEMENTOS DA FRASE EXPRESSAM DE IMEDIATO A IDEIA CENTRAL A SER TRANSMITIDA, APROXIMANDO A LINGUAGEM ESCRITA DA FALA. ISSO FACILITA A COMPREENSÃO.

## POR QUE É IMPORTANTE?

AS FRASES FICAM MAIS ATRAENTES E ACESSÍVEIS QUANDO ESCRITAS NA ORDEM DIRETA; FACILITANDO O ENTENDIMENTO DA MENSAGEM. NOSSA MEMÓRIA COSTUMA RETER MELHOR AQUILO QUE VEM PRIMEIRO NUMA LEITURA RÁPIDA.

SERÁ MAIS PROVEITOSO PARA A COMPREENSÃO DA FRASE E FIXAÇÃO DA INFORMAÇÃO SE MENCIONAR O SUJEITO DA AÇÃO, A AÇÃO PROPRIAMENTE DITA E, POR ÚLTIMO, AS INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES. NESSA SEQUÊNCIA, AINDA QUE SE PERCA ALGO ASSESSÓRIO PARA A COMPREENSÃO DA FRASE, A COMUNICAÇÃO ESTARÁ GARANTIDA.

## EXEMPLO

O SERVIÇO É REFERENTE À RETIRADA DE ENTULHO E MATERIAIS SEM UTILIDADE DE ORIGEM DOMICILIAR.

## REMOÇÃO DE ENTULHO E BENS INSERVÍVEIS

TUDO O MATERIAL DEVERÁ ESTAR ATÉ 15 METROS DO PORTÃO DE ENTRADA, PARA DENTRO DO LOCAL EM QUE SERÁ FEITA A RETIRADA E NÃO NA CALÇADA, DEVENDO ESTAR NO NÍVEL DA RUA, FORA DE RAMPAS E ESCADAS.

## COMO FAZER?

APENAS INVERTA A ORDEM COM QUE OS TERMOS APARECEM NA FRASE:

### SUJEITO + VERBO + COMPLEMENTO

## COMPARE

### COLETA DE ENTULHO E BENS SEM UTILIDADE

O MATERIAL A SER COLETADO DEVERÁ ESTAR DENTRO DO IMÓVEL, EM ATÉ 15 METROS DO PORTÃO DE ENTRADA, NO NÍVEL DA RUA (FORA DE RAMPAS E ESCADAS);

## O QUE É?

A BOA PRÁTICA DO TESTE RECOMENDA QUE, CONCLUÍDO UM TEXTO, SEJA ELE SUBMETIDO A UMA REVISÃO EMPÁTICA, FOCADA NA PERSPECTIVA DE QUEM VAI LER, OU SEJA, OS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS EM GOIÁS.

ESSE TESTE VISA CONFERIR SE TODAS AS BOAS PRÁTICAS PARA UMA LINGUAGEM SIMPLES FORAM OBSERVADAS.

## POR QUE É IMPORTANTE?

A BOA PRÁTICA DO TESTE ASSEGURA A REVISÃO DO TEXTO COM FOCO NA AGILIDADE, NA EFICIÊNCIA E NA SIMPLIFICAÇÃO DA LINGUAGEM.

COM A REALIZAÇÃO DO TESTE, A OBSERVÂNCIA DAS DEMAIS BOAS PRÁTICAS ESTARÁ ASSEGURADA E ISSO PODE EVITAR FALHAS DE COMUNICAÇÃO QUE ACARRETAM EM PROBLEMAS REAIS PARA AS PESSOAS. PRINCIPALMENTE, QUANDO A INFORMAÇÃO COMUNICADA DIZ RESPEITO AO CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES.

TEXTOS QUE ORIENTAM A VIDA COTIDIANA DAS PESSOAS OU QUE CONTÉM INFORMAÇÕES RELACIONADAS A DIREITOS E DEVERES NAS RELAÇÕES DE CONSUMO, POR EXEMPLO, SERÃO AVALIADOS COMO ÉTICOS E EMPÁTICOS, QUANDO PUDEREM SER LIDOS E COMPREENDIDOS FACILMENTE.

## EXEMPLO

### QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO?

A VISITA ASSISTIDA AO INDIVÍDUO PRIVADO DE LIBERDADE PODERÁ SER FEITA PELO CIDADÃO - FAMILIARES - DESDE QUE SEJA COMPROVADA A IMPOSSIBILIDADE DO VISITANTE EM FAZER A VISITA SOCIAL. O REQUERIMENTO É FEITO PELO SOLICITANTE NOS NÚCLEOS DE ASSISTÊNCIA À FAMÍLIA - NAFS OU NAS UNIDADES PRISIONAIS DAS CIDADES ONDE NÃO HÁ ATENDIMENTO PELO NAF.

### COMO FAZER?

OBSERVE O TOM, A FORMA COMO A MENSAGEM É TRANSMITIDA E FAÇA O TESTE SE A MENSAGEM ESTÁ CONSTRUÍDA DE FORMA EMPÁTICA E SENSÍVEL AO USUÁRIO.

O FOCO DA DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO DA VISITA FOI ATENUADO E DIRECIONADO PARA O DIREITO DA PESSOA PRIVADA DE LIBERDADE DE MANTER A ROTINA DAS VISITAS. ESSE LEVE DESLOCAMENTO TROUXE MAIOR ACOLHIMENTO E ABERTURA PARA QUE O CADASTRO OCORRA. A MUDANÇA DA VOZ PASSIVA PARA A ORDEM DIRETA ATENUOU O CARÁTER IMPOSITIVO, DANDO AO USUÁRIO A POSSIBILIDADE DE DECIDIR OU OPTAR PELO SERVIÇO. OS TERMOS "VISITA SOCIAL E VISITA ASSISTIDA" FORAM BREVEMENTE DISTINGUIDOS A FIM DE FACILITAR A COMPREENSÃO, BEM COMO O TERMO REQUERIMENTO FOI SUBSTITUÍDO PELO CADASTRO, QUE É O VOCÁBULO UTILIZADO NO TÍTULO DO SERVIÇO, EVITANDO POSSÍVEIS DÚVIDAS DURANTE A SOLICITAÇÃO OU ACESSO AO PROCEDIMENTO.



## COMPARE

SE VISITA À PESSOA PRIVADA DE LIBERDADE NÃO FOR POSSÍVEL AOS DOMINGOS, OS FAMILIARES PODEM SOLICITAR A VISITA ASSISTIDA (DE SEGUNDA À SÁBADO). O PEDIDO É FEITO NO NÚCLEO DE ASSISTÊNCIA À FAMÍLIA – NAFS. ONDE NÃO HÁ O NAF, O PEDIDO É FEITO NAS UNIDADES PRISIONAIS. O MOTIVO DEVE SER COMPROVADO.

# BIBLIOGRAFIA - INSPIRAÇÃO METODOLÓGICA



# Bibliografia - Inspiração Metodológica

- MINI-HÁBITOS: COMO ALCANÇAR GRANDES RESULTADOS COM O MÍNIMO ESFORÇO, STEPHEN GUISE (AUTOR), LEONARDO ALVES (TRADUTOR), EDITORA OBJETIVA
- POR UMA NOVA GESTÃO PÚBLICA, ANA PAULA PAES DE PAULA (AUTOR), FGV EDITORA
- SEGREDOS DE ALTO IMPACTO, MARCELO SIMONATO, LITERARE BOOKS
- SPRINT. O MÉTODO USADO NO GOOGLE PARA TESTAR E APLICAR NOVAS IDEIAS EM APENAS CINCO DIAS, JAKE KNAPP (AUTOR), JOHN ZERATSKY (AUTOR), BRADEN KOWITZ (AUTOR), ANDREA GOTTLIEB (TRADUTOR)
- THE QC STORYLINE: A GUIDE TO SOLVING PROBLEMS AND COMMUNICATING THE RESULTS, YAMADA SUGIURA, TOKYO: ASIAN PRODUCTIVITY ORGANIZATION, 1995.
- TINY HABITS: THE SMALL CHANGES THAT CHANGE EVERYTHING, BJ FOGG, 2019
- VALUE PROPOSITION DESIGN: COMO CONSTRUIR PROPOSTAS DE VALOR INOVADORAS, ALEXANDER OSTERWALDER (AUTOR), GREG BERNARDA (AUTOR), YVES PIGNEUR (AUTOR), ALTA BOOKS
- SITE POLITIZE - [WWW.POLITIZE.COM.BR/CICLO-POLITICAS-PUBLICAS](http://WWW.POLITIZE.COM.BR/CICLO-POLITICAS-PUBLICAS)
- SITE IDEO - [WWW.IDEO.COM](http://WWW.IDEO.COM)
- SITE ENDEAVOR - [ENDEAVOR.ORG.BR](http://ENDEAVOR.ORG.BR)
- SITE CENTRO DE LIDERANÇA PÚBLICA - [WWW.CLP.ORG.BR/RESOLUCAO-DE-PROBLEMAS-COMPLEXOS-NO-SETOR-PUBLICO-MLG2](http://WWW.CLP.ORG.BR/RESOLUCAO-DE-PROBLEMAS-COMPLEXOS-NO-SETOR-PUBLICO-MLG2)
- SITE TCU - DESIGN THINKING - TOOLKIT PARA GOVERNO - [PORTAL.TCU.GOV.BR/INOVATCU/TOOLKITTELLUS/INDEX.HTML](http://PORTAL.TCU.GOV.BR/INOVATCU/TOOLKITTELLUS/INDEX.HTML)
- CEARÁ. CEARENSEANDO #15: LINGUAGEM SIMPLES PARA APROXIMAR GOVERNO E CIDADÃO. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://WWW.CEARA.GOV.BR/2020/02/28/CEARENSEANDO-15-LINGUAGEM-SIMPLES-PARAAPROXIMAR-GOVERNO-E-CIDADAO](https://www.ceara.gov.br/2020/02/28/cearenseando-15-linguagem-simples-para-aproximar-governo-e-cidadao)
- COMISSÃO EUROPEIA. (2010) REDIGIR COM CLAREZA. LUXEMBURGO: SERVIÇO DAS PUBLICAÇÕES DA UNIÃO EUROPEIA.
- CUTTS, M. (2020) OXFORD GUIDE TO PLAIN ENGLISH. OXFORD: OXFORD UNIVERSITY PRESS.

