



ebook

# Diretrizes da Linguagem Simples

## Aplicada ao EXPRESSO

FOCO NA ENTREGA DE  
VALOR AO CIDADÃO POR  
MEIO DA INOVAÇÃO E  
SIMPLIFICAÇÃO





## Ficha Técnica

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

**Lincoln Graziani Pereira da Rocha**  
VICE-GOVERNADOR

**Bruno Magalhães D'Abadia**  
SECRETÁRIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

**Márcia Freire Dantas Coutinho**  
CHEFE DE GABINETE

**Lara Garcia Borges Ferreira**  
SUBSECRETÁRIA DE GESTÃO PÚBLICA

**Vânia de Carvalho Marçal Bareicha**  
SUPERINTENDENTE DA CENTRAL DE TRANSFORMAÇÃO PÚBLICA

**Denise Tamaê Borges Sato**  
GERENTE DE INOVAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO PÚBLICA

### Equipe da Gerência de Inovação e Simplificação Pública

Allanna Raquel dos Santos Silva

Danilo Ramos Roque

Elzita Maria de Lima

Hebony Carla Santana Rodrigues

Karine Duarte Brandão

Renato Santiago Kaminishi



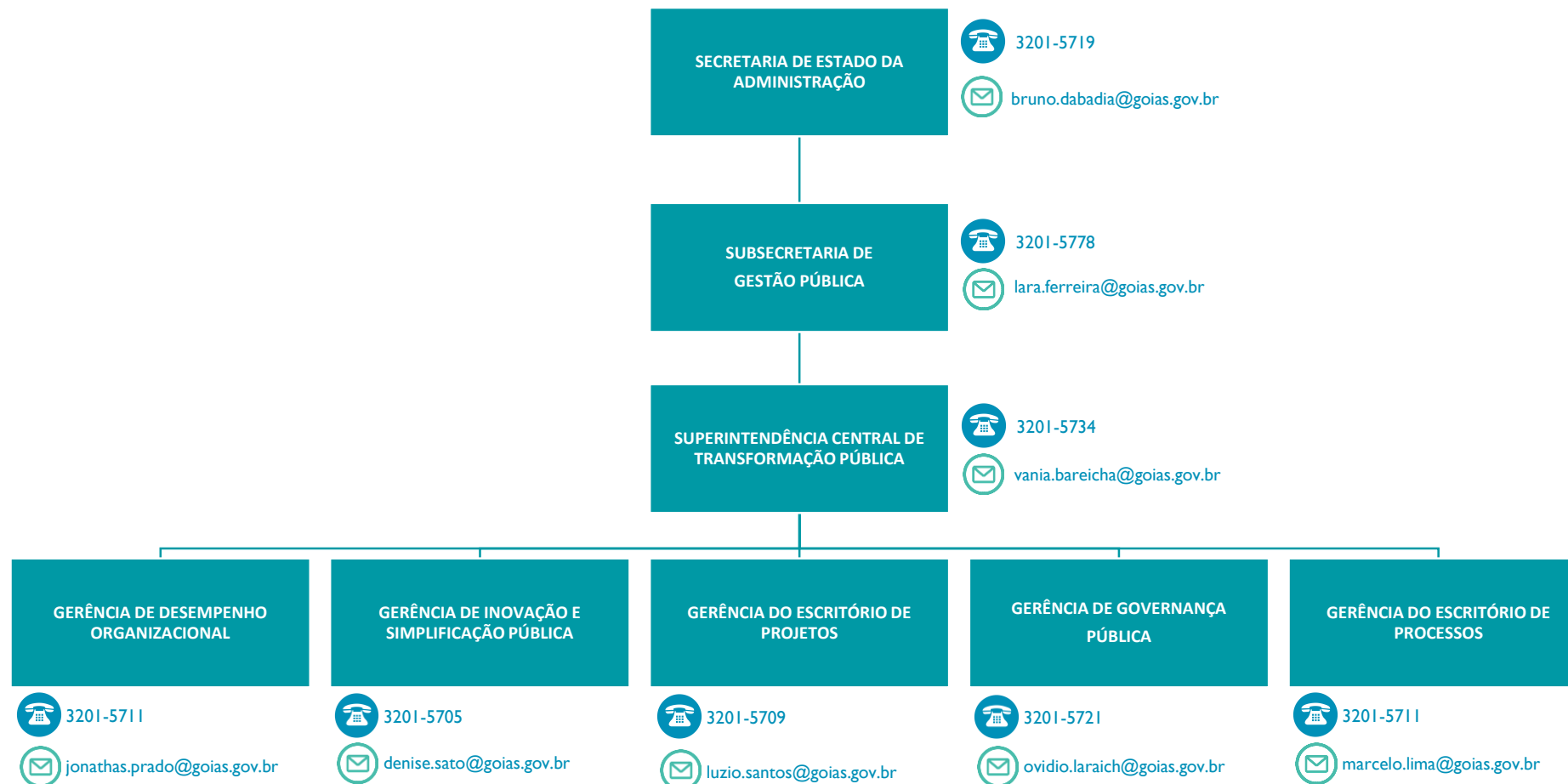
### EMENTA:

- LINGUAGEM SIMPLES
- DIRETRIZES ESTADUAIS APLICADAS AO EXPRESSO

VERSÃO 1.0

Última atualização: 07/11/2022

## Conheça a Central de Transformação Pública | TransformaLAB





# SUMÁRIO



# Sumário



1. Apresentação .....	<u>06</u>
2. Linguagem Simples: Uma Questão de Cidadania .....	<u>08</u>
3. Conceituando a Linguagem Simples .....	<u>11</u>
4. As Diretrizes Norteadoras.....	<u>13</u>
4.1. Empatia .....	<u>15</u>
4.2. Hierarquia.....	<u>18</u>
4.3. Palavras Conhecidas.....	<u>21</u>
4.4. Palavras Concretas .....	<u>23</u>
4.5. Frases Curtas .....	<u>25</u>
4.6. Ordem Direta .....	<u>27</u>
4.7. Diagnóstico .....	<u>29</u>
5. Bibliografia .....	<u>32</u>



# APRESENTAÇÃO



# Apresentação



A LEI ESTADUAL [Nº 20.846](#) DE 2020 INSTITUIU UMA POLÍTICA VOLTADA EXCLUSIVAMENTE PARA A MELHORIA DO ATENDIMENTO AOS CIDADÃOS EM NOSSO ESTADO. ESSA LEI TAMBÉM CRIOU O PROGRAMA EXPRESSO E PREVIOU A DESBUROCRATIZAÇÃO POR MEIO DA SIMPLIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS, DA LINGUAGEM E DAS INFORMAÇÕES.

DESDE ENTÃO, A SECRETARIA ESTADUAL DE ADMINISTRAÇÃO (SEAD) VEM ATUANDO NA GESTÃO DOS SERVIÇOS AO USUÁRIO NO CONTEXTO DO PROGRAMA EXPRESSO. PARTE DAS AÇÕES DE MELHORIA É A ADOÇÃO DA LINGUAGEM SIMPLES, UMA PROPOSTA DE ESCRITA QUE SIMPLIFICA O TEXTO PARA FACILITAR ENCONTRAR A INFORMAÇÃO, COMPREENDER A MENSAGEM E UTILIZÁ-LA NA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS. ESSA MEDIDA VISA MELHORAR A COMUNICAÇÃO, FACILITAR O ACESSO AOS SERVIÇOS E APROXIMAR O CIDADÃO DOS COLABORADORES/SERVIDORES PÚBLICOS. APROXIMAR OS CIDADÃOS DO ESTADO É IMPORTANTE PORQUE O ESTADO É FORMADO POR PESSOAS QUE ENTREGAM SERVIÇOS PARA PESSOAS!

A ADOÇÃO DA LINGUAGEM SIMPLES PARTE DO RECONHECIMENTO DE QUE AS ATIVIDADES DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO SÃO ATRIBUIÇÕES ESSENCIAIS DO ESTADO E DE QUE A EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE UM SERVIÇO PÚBLICO PASSA, NECESSARIAMENTE, PELA CAPACIDADE DO GOVERNO DE SE COMUNICAR NUMA LINGUAGEM SIMPLES E DE SE FAZER ENTENDER PELAS PESSOAS USUÁRIAS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.

ASSIM, APRESENTAMOS AS DIRETRIZES DA LINGUAGEM SIMPLES QUE REPRESENTAM UM PASSO IMPORTANTE NA CONSOLIDAÇÃO DE UM NOVO MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, MARCADO PELA AGILIDADE, SIMPLIFICAÇÃO, RESPEITO E FOCO NAS PESSOAS.

**GERÊNCIA DE INOVAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO PÚBLICA**



# LINGUAGEM SIMPLES: UMA QUESTÃO DE CIDADANIA





# Linguagem Simples x Cidadania



A **POLÍTICA ESTADUAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO** CRIOU O PROGRAMA EXPRESSO COM O OBJETIVO DE RECONHECER A EXCELÊNCIA DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO COMO OBJETO DE TODA A ADMINISTRAÇÃO. O SIMPLIFICA GOIÁS TRAZ O COMPROMISSO DE PROMOVER POLÍTICAS E AÇÕES DESTINADAS A **SIMPLIFICAR E INOVAR O ATENDIMENTO AO USUÁRIO**.

O PROGRAMA EXPRESSO VISA DAR TRANSPARÊNCIA E SUPERAR LIMITAÇÕES. PARTE DESSE PROCESSO PASSA PELA DEFINIÇÃO DE DIRETRIZES QUE GARANTAM À POPULAÇÃO O ACESSO ÀS INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS PÚBLICOS DE FORMA SIMPLES E CLARA.

COMUNICAR DE MANEIRA SIMPLES NÃO É UMA TAREFA FÁCIL EXIGE DISPOSIÇÃO PARA ATUAR COM EMPATIA, INTENCIONALIDADE, DETERMINAÇÃO E HABILIDADE TEXTUAL DOS AGENTES PÚBLICOS PARA SE COMUNICAR COM O USUÁRIO. ISSO É TER FOCO NO CIDADÃO.

**TER FOCO NO CIDADÃO**, EM RELAÇÃO À CARTA DE SERVIÇOS, SIGNIFICA AJUSTAR A MENSAGEM. OS USUÁRIOS PRECISAM COMPREENDER DAS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO. GOIÁS AVANÇOU MUITO NO CENÁRIO NACIONAL EM RELAÇÃO À ALFABETIZAÇÃO E APRENDIZAGEM NOS ÚLTIMOS 10 ANOS, MAS UMA PARTE IMPORTANTE NA POPULAÇÃO GOIANA AINDA PERMANECE COM POUCA OU NENHUMA ESCOLARIZAÇÃO. **TER FOCO NO CIDADÃO É GARANTIR QUE AS INFORMAÇÕES SEJAM ACESSÍVEIS PARA TODOS.**

NO ESTADO DE GOIÁS, O ESFORÇO POR DAR CLAREZA À REDAÇÃO OFICIAL COMEÇOU EM 2001, ATRAVÉS DA LEI COMPLEMENTAR Nº 33, QUE JÁ PREVIA QUE LEIS, DECRETOS OU QUAISQUER ATOS DE REGULAMENTAÇÃO EXPEDIDOS PODER EXECUTIVO DEVERIAM TER CLAREZA, PRECISÃO E ORDEM LÓGICA. ESSA LEI ENUMERA UMA SÉRIE DE DETERMINAÇÕES COMO ESCOLHA DAS PALAVRAS, ESTRUTURAÇÃO DAS FRASES E HIERARQUIA DOS ASSUNTOS A SEREM TRATADOS – QUE SÃO COINCIDENTES ÀQUELAS RECOMENDADAS NAS DIRETRIZES PARA UMA LINGUAGEM SIMPLES NO SETOR PÚBLICO.

E AVANÇAMOS! SEGUIMOS COM A [LEI Nº 20.846](#) DE 2020 (LEI DO PROGRAMA EXPRESSO), QUE PREVIU UMA ESTRUTURA DE ESTADO DESTINADA A MELHORAR OS SERVIÇOS, REPENSAR A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO E IMPLEMENTAR MUDANÇAS DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS, DENTRE AS QUAIS, A ADOÇÃO DA LINGUAGEM SIMPLES EM TODO O ESTADO DE GOIÁS. AS DIRETRIZES DE LINGUAGEM SIMPLES QUE AGORA APRESENTAMOS SÃO UM DOS FRUTOS DO ESFORÇO DE TODOS OS ÓRGÃOS PARA TODOS OS GOIANOS: UM ESTADO INCLUSIVO, SIMPLES E DIGITAL.

# Linguagem Simples na Carta de Serviços e Canais de Comunicação



O ESTADO DE GOIÁS É ÚNICO, ASSIM COMO CADA PESSOA QUE PRECISA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS É ÚNICA.

PARTINDO DESSA VISÃO INTEGRAL, O ESTADO FOMENTOU – JUNTO COM O PROGRAMA SIMPLIFICA GOIÁS, UM CONJUNTO DE AÇÕES QUE VISAM MELHORAR A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, DENTRE ELAS A PLATAFORMA EXPRESSO E O MODELO EXPRESSO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO.

A PRIMEIRA PROVIDÊNCIA FOI ESTABELECEER A PLATAFORMA EXPRESSO, CANAL DIGITAL QUE ABRIGA A CARTA DE SERVIÇOS DE TODOS OS ÓRGÃOS ESTATAIS E TRAZ INFORMAÇÕES SOBRE TODOS OS SERVIÇOS PÚBLICOS OFERECIDOS PELO ESTADO DE GOIÁS. UMA VEZ REUNIDOS OS SERVIÇOS EM UMA ÚNICA PLATAFORMA, ERA PRECISO OFERECER AO CIDADÃO A MELHOR EXPERIÊNCIA, COM ATENDIMENTOS RÁPIDOS E EFICAZES. ASSIM, NASCEU O EXPRESSO, UM MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ACESSÍVEL POR DIFERENTES CANAIS COMO SITE, TOTEM, UNIDADES FÍSICAS - LOJA, BOT E APLICATIVOS DE CELULAR.

COMO MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, O EXPRESSO AGREGA A INTEGRAÇÃO ENTRE ESTADO, SERVIDORES E CIDADÃOS, GARANTIDO A EXCELÊNCIA E A COMODIDADE QUE AS PESSOAS PRECISAM.

NESSO CONTEXTO DE MODERNIZAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO, A COMUNICAÇÃO É FUNDAMENTAL E A ADOÇÃO DE UMA LINGUAGEM SIMPLES EM TODOS OS CANAIS DE ATENDIMENTO OFERECIDOS PELO

ESTADO GANHA ESPECIAL IMPORTÂNCIA. MAIS QUE UMA MERA DIRETRIZ GOVERNAMENTAL, A ADOÇÃO DE UMA LINGUAGEM SIMPLES REPRESENTA UMA CAUSA SOCIAL E UMA MANEIRA DE INCLUIR AS PESSOAS E LHE FAVORECER O EXERCÍCIO DA CIDADANIA.

O PROGRAMA EXPRESSO, A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E A LINGUAGEM SIMPLES SÃO OS RESULTADOS DE UMA MUDANÇA CULTURAL NO SERVIÇO PÚBLICO EM GOIÁS. MANTER ESSES CANAIS DISPONÍVEIS E ATUALIZADOS É UM DESAFIO E UM MOTIVO DE ORGULHO QUE COLOCA NOSSO ESTADO ENTRE OS PIONEIROS DA TRANSFORMAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA.

COM ESSE NOVO CONCEITO, O ESTADO PASSA A OFERECER RESPOSTAS POSITIVAS À POPULAÇÃO E A ENTREGAR MAIS VALOR AO CIDADÃO, POR MEIO DE INFORMAÇÕES E SERVIÇOS FÁCEIS DE SEREM ENCONTRADOS, COMPREENDIDOS E UTILIZADOS POR TODOS.

INOVE, DESBUROCRATIZE E SIMPLIFIQUE VOCÊ TAMBÉM, AO ESCREVER PARA O CIDADÃO, ESCREVA EM LINGUAGEM SIMPLES!



# CONCEITUANDO A LINGUAGEM SIMPLES



# O que é Linguagem Simples?



**LINGUAGEM SIMPLES** É UMA TÉCNICA UTILIZADA PARA SE ESCREVER DA MANEIRA MAIS FÁCIL DE SER COMPREENDIDA.

RESULTANTE 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 QUE DELES CONSOMEM SERVIÇOS E UTILIZAM POLÍTICAS PÚBLICAS. TRATA-SE, ANTES DE TUDO, DE UM DEVER DO SETOR PÚBLICO PARA COMO UMA SOCIEDADE CADA VEZ MAIS EXIGENTE.

COMO TÉCNICA, A LINGUAGEM SIMPLES VAI ALÉM DA QUESTÃO LINGUÍSTICA E ABARCA TAMBÉM TUDO O QUE PODE SER FEITO PARA QUE, NESTA ORDEM:

- AS PESSOAS ENCONTREM O QUE PROCURAM;
- QUE ELAS ENTENDAM O QUE LEEM;
- QUE, AO ENTENDEREM O QUE LÊ, AS PESSOAS OBTENHAM O QUE PRECISAM.

NO BRASIL, A LINGUAGEM SIMPLES SE TORNOU PAUTA DO SETOR PÚBLICO RECENTEMENTE E EM GOIÁS O LABORATÓRIO DE TRANSFORMAÇÃO DA GESTÃO E DOS SERVIÇOS PÚBLICOS - TRANSFORMALAB – ATUA NA DISSEMINAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS EM LINGUAGEM SIMPLES, ESPECIALMENTE, NO CONTEXTO DO EXPRESSO ATRAVÉS DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.

OUTROS LABORATÓRIOS DE INOVAÇÃO TAMBÉM TÊM CONTRIBUÍDO COM A LINGUAGEM SIMPLES, COMO SÃO OS CASOS DO 011.LAB, DA PREFEITURA DE SÃO PAULO E O ÍRIS LAB, DO CEARÁ.

A PREOCUPAÇÃO INICIAL É A DE ESCLARECER: QUE É A LINGUAGEM SIMPLES? E COMO COMEÇAR A APLICÁ-LA? ESSAS DEVEM SER PREOCUPAÇÕES NOS MAIS DIVERSOS ÂMBITO DA PRODUÇÃO DE CONTEÚDO NO SETOR PÚBLICO.

A SEGUIR, ELENCAMOS AS 7 PRINCIPAIS DIRETRIZES DA LINGUAGEM SIMPLES, PROCURANDO NÃO SOMENTE CONCEITUÁ-LAS, MAS EXEMPLIFICAR COMO ELAS PODEM SER APLICADAS NA MELHORIA DOS CONTEÚDOS PRODUZIDOS PELO SETOR PÚBLICO EM GOIÁS.



# AS DIRETRIZES NORTEADORAS



# Diretrizes da Linguagem Simples aplicada ao EXPRESSO



EMBORA A LINGUAGEM SIMPLES POSSA SER APLICADA EM QUALQUER SEGMENTO OU SITUAÇÃO PARA FACILITAR A VIDA DAS PESSOAS, O ESCOPO DESTAS DIRETRIZES DIZ RESPEITO À APLICAÇÃO AO PROGRAMA EXPRESSO, EM ESPECIAL NA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E NOS CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ATENDIMENTO.



DIRETRIZ

# EMPATIA



# Empatia

## O QUE É?

A DIRETRIZ DA EMPATIA ESTÁ ASSOCIADA A VALORES ÉTICOS E RECOMENDA QUE OS TEXTOS DESTINADOS A INFORMAR A POPULAÇÃO SEJAM ESCRITOS DE FORMA EMPÁTICA, CONSIDERANDO-SE QUEM VAI LER.

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 DIRETRIZ DA 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.

## COMO FAZER?

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 DIRETRIZ DA 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. [HTTPS://WWW.MG.GOV.BR/SERVICO/OBTHER-ATENDIMENTO-SAUDE-DA-MULHER](https://www.mg.gov.br/servico/obter-atendimento-saude-da-mulher)



# Empatia



## 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.

DIRETRIZ

# HIERARQUIA



# 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 DIRETRIZ 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

# DIRETRIZ

## PALAVRAS CONHECIDAS



# Palavras Conhecidas



## O QUE É?

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 LHEM 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 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 CARTEIRA DE TRABALHO, CONSULTAR VAGA DE EMPREGO, DAR ENTRADA NO SEGURO DESEMPREGO OU REALIZAR CURSOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL.

**DIRETRIZ**

# PALAVRAS CONCRETAS



# 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 À SUBJETIVIDADE E À 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 CONSEGUE 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.



# DIRETRIZ

## FRASES CURTAS



# Frases Curtas



## O QUE É?

FRASES CURTAS, DE ATÉ 25 PALAVRAS, SÃO FRASES 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 DIRETRIZES 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 DIRETRIZ 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.

# DIRETRIZ

## ORDEM DIRETA



# Ordem Direta



## O QUE É?

A DIRETRIZ 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 MENCIONAR-SE 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 INSERVÍVEIS DE ORIGEM DOMICILIAR.

### REMOÇÃO DE ENTULHO E BENS INSERVÍVEIS

TODO 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, COMEÇANDO PELO SUJEITO.

SUJEITO + VERBO + COMPLEMENTO

## COMPARE

### COLETA DE ENTULHO E BENS INSERVÍVEIS

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);

DIRETRIZ

# DIAGNÓSTICO



# Diagnóstico



## O QUE É?

A DIRETRIZ DO DIAGNÓSTICO 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 DIAGNÓSTICO VISA CONFERIR SE TODAS AS DIRETRIZES PARA UMA LINGUAGEM SIMPLES FORAM OBSERVADAS.

## POR QUE É IMPORTANTE?

A DIRETRIZ DO DIAGNÓSTICO ASSEGURA A REVISÃO DO TEXTO COM FOCO NA AGILIDADE, NA EFICIÊNCIA E NA SIMPLIFICAÇÃO DA LINGUAGEM.

COM A REALIZAÇÃO DO DIAGNÓSTICO, A OBSERVÂNCIA DAS DEMAIS DIRETRIZES 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 DIAGNÓSTICO 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.

# Diagnóstico



## 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





# Referências

- BRASIL. (2011) LEI Nº 12.527 – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO. DISPONÍVEL EM: [HTTP://WWW.PLANALTO.GOV.BR/CCIVIL\\_03/ATO2011-2014/2011/LEI/L12527.HTM](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)
- BARBOZA, E. M. F. (2010) A LINGUAGEM CLARA EM CONTEÚDOS DE WEBSITES GOVERNAMENTAIS PARA PROMOVER A ACESSIBILIDADE A CIDADÃOS COM BAIXO NÍVEL DE ESCOLARIDADE. INC. SOC., BRASÍLIA, DF, v. 4 n. 1, p.52-66, JUL./DEZ. 2010.
- 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.
- GOIÁS. (2019) TRANSFORMAÇÃO PÚBLICA, SITE. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://WWW.ADMINISTRACAO.GO.GOV.BR/GESTAO/TRANSFORMA%C3%A7%C3%A3o-DA-GEST%C3%A3o-P%C3%BABLICA.HTML](https://www.administracao.go.gov.br/gestao/transforma%C3%A7%C3%A3o-da-gest%C3%A3o-p%C3%BAblica.html)
- GOIÁS. (2019) DECRETO ESTADUAL Nº 9.574, DE 05 DE DEZEMBRO DE 2019. DISPONÍVEL EM: [DECRETO NUMERADO Nº 9.574/2019 - CASA CIVIL DO ESTADO DE GOIÁS](#)
- GOIÁS. (2020) LEI ESTADUAL Nº 20.846, DE 02 DE SETEMBRO DE 2020. DISPONÍVEL EM: [LEI ORDINÁRIA Nº 20.846/2020 - CASA CIVIL DO ESTADO DE GOIÁS](#)
- MÉXICO. (2004) LENGUAJE E CIUDADANO, UM MANUAL PARA QUIEN ESCRIBE EM LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL. DISPONÍVEL EM: [HTTP://WWW.GOVERNACION.GOB.MX/WORK/MODELS/SEGOB/RESOURCE/148/1/IMAGES/MANUAL LENGUAJE CIUDADANO.PDF](http://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/RESOURCE/148/1/IMAGES/MANUAL LENGUAJE CIUDADANO.PDF)

SEAD  
Secretaria de  
Estado da  
Administração



*expresso*

