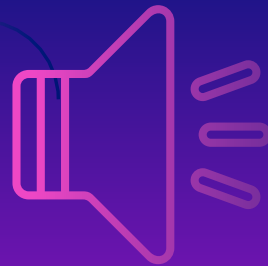




7 PASSOS PARA UMA COMUNICAÇÃO CIDADÃ



SETE PRINCÍPIOS PARA UMA COMUNICAÇÃO CLARA E EFETIVA COM A POPULAÇÃO

Olá, servidor!

O cidadão que utiliza os serviços públicos no Brasil agora passa a dispor de uma nova lei, a Lei Federal 13.460, de 2017, comumente chamada de Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

De acordo com essa lei, as instituições públicas terão que disponibilizar uma Carta de Serviços abrangendo quais procedimentos oferece ao cidadão e os meios de acesso a eles.

Saber comunicar-se é essencial para a realização de qualquer atividade em uma sociedade. Por isso, o ideal é que a Carta seja escrita com uma linguagem clara e acessível a todos os cidadãos, que contemple toda a pluralidade da sociedade.

Para colaborar com a construção da Carta de Serviços, o Colab* sugere atenção para alguns pontos sobre comunicação cidadã, que serão apresentados a seguir.

**Diretrizes baseadas no projeto "Cartilha de Linguagem Cidadã Manual de boas práticas de redação da Carta de Serviços da Prefeitura Municipal de São Paulo", de autoria de Ana Carla de Mendonça, Daniela Olinda Catarina e Raphaela Teles de Oliveira, e um dos vencedores da 9ª edição do Prêmio "As melhores práticas de estágio na PMSP" em 2018.*

1. EMPATIA

- Colocar-se no lugar da pessoa é fundamental para que os objetivos sejam alcançados;
- Considere o nível escolar, a idade e a formação cultural de seu público; caso seja um público heterogêneo, escreva as informações como se estivesse se comunicando com uma pessoa com nível básico de educação;
- Explique os pontos principais do serviço da mesma forma como gostaria que lhe fossem apresentados.

//

Ser empático é ver o mundo com os olhos do outro e não ver o nosso mundo refletido nos olhos dele.

Carl Rogers

//

EXEMPLOS

- **Ouçã com atenção o que a pessoa tem a dizer, mesmo que não possa resolver seu problema imediatamente;**
- **Use palavras simples, que todos consigam compreender;**
- **Se necessário, adapte a linguagem utilizada para que a pessoa compreenda a mensagem.**



2. REPRESENTATIVIDADE

- Busque utilizar coletivos ou termos que não especifiquem gêneros para proporcionar neutralidade e representação às pessoas que utilizam os serviços da Prefeitura;
- Em serviços destinados ao público feminino, utilize termos nesse mesmo gênero;
- Para não precisar utilizar termos com artigos ou gêneros, inverta a ordem das palavras;
- Sempre que possível, utilize termos coletivos pois eles abrangem e representam todo o público;
- Os artigos devem ser utilizados somente quando for indispensável. Sempre que possível, utilize apenas o termo;
- Quando o uso do gênero for indispensável, utilize os dois.

//

Visibilidade é bom para mostrar que nem todos são iguais.

Paulo de Tarso

//

EXEMPLOS

- **Utilize os termos cidadão/cidadã, senhor/senhora juntos;**
- **Substitua “O cidadão pode solicitar o serviço” por “As pessoas podem solicitar o serviço”;**
- **Na criação de fichas, documentos e formulários, substitua “o solicitante” por “solicitante”;**
- **Substitua “Os interessados devem se apresentar” por “Quem tiver interesse deve se apresentar”.**



3. SIMPLICIDADE

- Utilizar uma linguagem simples e amigável é essencial para aproximar a Prefeitura da população;
- Outra questão importante é produzir textos curtos, pois textos muito longos tendem a não ser lidos até o final e podem confundir o público;
- Utilize uma linguagem direta e natural, como se estivesse conversando pessoalmente com a população; e evite palavras rebuscadas;
- Sempre que for preciso utilizar siglas, explique seus significados;
- Refira-se à Prefeitura ou à Secretaria como “nós” e à população como “você”;
- Explique as responsabilidades da população utilizando a “voz ativa, para que fiquem claros seus deveres;
- Para motivar quem utilizará o serviço, escreva de forma afirmativa;
- Quando for preciso utilizar termos técnicos, explique com palavras simples e objetivas o que eles significam;
- Quando utilizar numerais, escreva apenas o símbolo ou o nome correspondente ao número.

//

A simplicidade é o último degrau da sabedoria. //

Khalil Gibran

EXEMPLOS

- **Uso da voz ativa:** "Acompanhe sua solicitação através do aplicativo do Colab"; "Para registrar sua solicitação, você deve enviar uma foto do local";
- **Substitua os termos "Senhor" ou "Prezado" por "você" ou pelo próprio nome da pessoa;**
- **Ao invés de escrever 10 (dez), escreva 10 ou dez;**
- **Uso de siglas:** O FGTS (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço) foi criado com o objetivo de proteger o trabalhador demitido sem justa causa, mediante a abertura de uma conta vinculada ao contrato de trabalho.
- **Uso de termos técnicos:** "A pavimentação (ato de revestir o solo/chão com um material resistente à circulação de carros e pessoas) é realizada de acordo com a demanda"
- **Uso da forma afirmativa:** Substitua "Você não deve utilizar este serviço para registrar esse tipo de solicitação" por "Para registrar essa solicitação, utilize o serviço de(nome do serviço serviço)";
- **Substitua "Você não pode solicitar este serviço através do Colab, pois a Prefeitura não é responsável por ele" por "Recebemos seu contato e informamos que para solicitar este serviço, você deve ligar para (nome do órgão que realiza o serviço + telefone) ou enviar um e-mail para (e-mail de solicitação)".**



4. BREVIDADE

- O público precisa de informação simples e objetiva, que seja fácil de ler;
- Não se estenda em um assunto desnecessariamente;
- Escreva cada parágrafo com no máximo cinco linhas;
- Cada frase deve tratar de um assunto e cada parágrafo deve falar sobre um tema;
- As frases também devem ser curtas, com duas linhas no máximo.

//

*A vida é breve,
mas cabe nela
muito mais do
que somos
capazes de viver*

José Saramago

//

EXEMPLOS

- **Ao invés de “Através do Colab, você pode fiscalizar os problemas das ruas, bairros e cidades, propor ideias e sugestões para as Secretarias e órgãos da Prefeitura e avaliar as atividades, serviços e assistências prestadas pela Prefeitura de seu município” escreva “Fiscalize os problemas que você vê ao seu redor, proponha ideias e avalie serviços”.**



5. PRIORIDADE

- O título de um texto deve conter seu principal assunto;
- As informações mais importantes devem ser escritas primeiro;
- Não se estenda nos textos, escreva apenas o necessário para que a pessoa entenda do que se trata o assunto;
- Informações sobre raras exceções não são muito necessárias e alongarão o texto, podendo torná-lo cansativo e ocasionando o abandono da leitura.

//

A felicidade também vem de saber definir as prioridades certas na sua vida //

Autor desconhecido

EXEMPLOS

- **Substitua "Para solicitar o serviço, você deverá comparecer à Prefeitura portando o RG original, comprovante de residência e comprovante de cadastro que deve ser realizado previamente através do site" por "Para solicitar o serviço, você deve primeiro realizar um cadastro pela internet. Após isso, compareça à Prefeitura com seu RG original, comprovante de residência e comprovante de cadastro no site".**



6. ILUSTRAÇÃO

- Sempre que possível, utilize imagens, tabelas, listas e fluxos para explicar os serviços, pois as pessoas aprendem de formas diferentes e recursos visuais ajudam muito;
- Lembre-se de sempre introduzir estes recursos com pelo menos uma frase explicativa.

EXEMPLOS

- Ao invés de escrever diversas frases sobre classificações de serviços, use uma tabela. Substitua “O prazo para realização do serviço de Poda de Árvore é de 30 dias; O prazo para realização do serviço de Buraco nas vias é de 7 dias; O prazo para realização do serviço de Reparo de lâmpadas é de 1 dia”, por uma tabela com essas informações.

Serviço	Prazo
Poda de árvore	30 dias
Buraco nas vias	7 dias
Reparo de lâmpadas	1 dia

- Para falar sobre uma relação de documentos, faça uma lista. Por exemplo, substitua “Para solicitar este serviço, você precisará apresentar a cópia de CPF, RG, Título de Eleitor, Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Trabalho, Certidão de Nascimento, Certidão de Casamento, Comprovante de Residência e Reservista ou Dispensa por excesso de contingência”, por “Para solicitar este serviço, você precisará apresentar as cópias dos seguintes documentos:
 - CPF e RG;
 - Título de Eleitor;
 - Carteira Nacional de Habilitação;
 - Carteira de Trabalho;
 - Certidão de Nascimento;
 - Certidão de Casamento;
 - Comprovante de Residência;
 - Reservista ou Dispensa por excesso de contingência.”



7. REVISÃO

- Revisar seus textos evita passar informações confusas e possíveis erros;
- Faça esse processo mais de uma vez, de preferência em dias alternados;
- Peça ajuda na revisão para pessoas que não participaram da redação do texto, pois elas não terão um “olhar viciado” e encontrarão erros mais facilmente;
- Solicite que uma pessoa, que não conhece o processo descrito no texto, leia-o e explique o que entendeu com suas próprias palavras;
- Nunca publique um texto sem antes revisá-lo!

EXEMPLOS

- Ao invés de escrever diversas frases sobre classificações de serviços, use uma tabela.
- Substitua “O prazo para realização do serviço de Poda de Árvore é de 30 dias; O prazo para realização do serviço de Buraco nas vias é de 7 dias; O prazo para realização do serviço de Reparo de lâmpadas é de 1 dia”, por uma tabela com essas informações;
- Para falar sobre uma relação de documentos, faça uma lista.
- Por exemplo, substitua “Para solicitar este serviço, você precisará apresentar a cópia de CPF, RG, Título de Eleitor, Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Trabalho, Certidão de Nascimento, Certidão de Casamento, Comprovante de Residência e Reservista ou Dispensa por excesso de contingência”, por “Para solicitar este serviço, você precisará apresentar as cópias dos seguintes documentos:
 - CPF e RG;
 - Título de Eleitor;
 - Carteira Nacional de Habilitação;
 - Carteira de Trabalho;
 - Certidão de Nascimento;
 - Certidão de Casamento;
 - Comprovante de Residência;
 - Reservista ou Dispensa por excesso de contingência.”