

Linguagem Simples para Serviços Públicos

rs.gov.br



NO PLANEJAMENTO,
GOVERNANÇA E GESTÃO

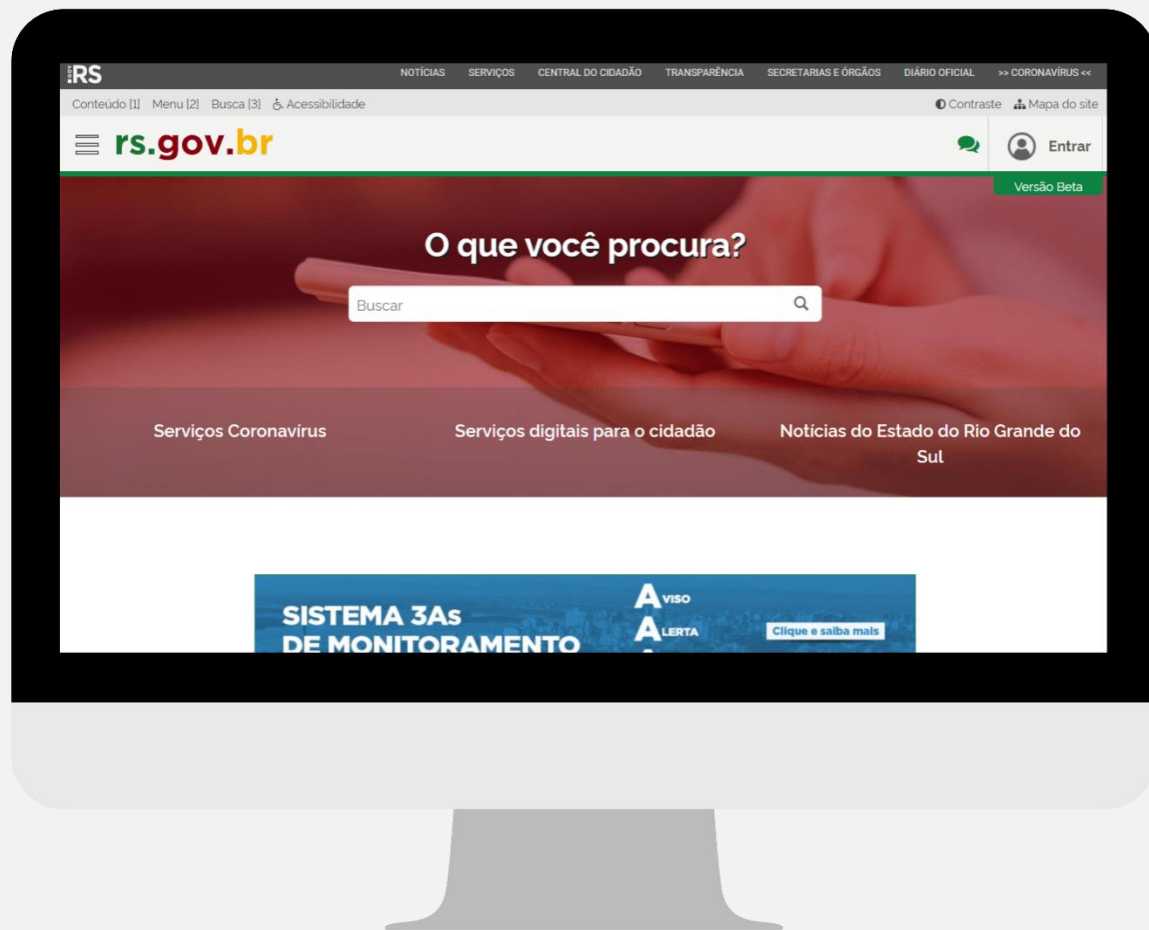
Estratégia Digital



- Iniciativas de transformação digital no Executivo
- Conceitos, referências e desafios
- Fundamentos e orientações às decisões por vir
- Conexão com os objetivos do Mapa Estratégico



PORTAL INTEGRADO DE SERVIÇOS DIGITAIS



rs.gov.br

rs.gov.br

O Estado na palma
da mão
de todo gaúcho



PROPÓSITO

1

RESSIGNIFICAR A RELAÇÃO DO ESTADO COM TODO CIDADÃO GAÚCHO POR MEIO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Transformar a experiência no relacionamento do cidadão com o Estado, fazendo com o que o Estado se volte intensamente a servir a sociedade.

2

O GOVERNO NA PALMA DA MÃO DE TODO GAÚCHO

Por meio do portal unificado rs.gov.br, colocar o governo na palma da mão de todo cidadão gaúcho, lançando mão de uma estratégia de governança e de oferta de serviços digitais. Dentre os principais objetivos, destacam-se melhoria do ambiente de negócios, redução dos custos, modernização e agilidade dos serviços públicos.

3

100% DOS SERVIÇOS TAMBÉM DIGITAIS

O projeto tem como objetivo tornar 100% digitais os serviços estaduais prestados diretamente ao cidadão no âmbito do Poder Executivo Estadual.

Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta

A Linguagem Simples é uma forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva. Auxilia no melhor entendimento do conteúdo pelos usuários.

Antecedentes legais:

- Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, Dispõe sobre participação, **proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;**
- Decreto Estadual N° 55.439, de 12 de Agosto de 2020: dispõe sobre a **Política de Relacionamento do Estado com o Usuário de serviços públicos;**
- Lei Federal nº 14.129, de 29 de Março de 2021: dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o **Governo Digital** e para o aumento da eficiência pública;
- PL 6256/2019 (Câmara dos Deputados): Institui a **Política Nacional de Linguagem Simples** nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta.

Desafio

- § 2º Na Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações com linguagem simples sobre cada um dos serviços públicos prestados. (Decreto Estadual N° 55.439, de 12 de Agosto de 2020, Art. 15.);
- Meta para implantação: até 15 de Março de 2023.

Orientações Técnicas para adequação à Linguagem Simples

- No menu do portal RSGOVBR, opção Guia de Serviços/Orientações Técnicas/Linguagem Simples consta, além de **breve resumo sobre linguagem simples, sua relação com acessibilidade e dicas de cursos gratuitos**:
- <https://matriz.rs.gov.br/linguagem-simples-e-acessibilidade>



Orientações Técnicas para adequação à Linguagem Simples

- Dentre estes cursos, está o fornecido pela escolavirtual.gov.br, **com certificado** ENAP (Escola Nacional de Administração Pública), tendo duração de 08 horas:
<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315>

Orientações Técnicas para adequação à Linguagem Simples

escolavirtual.gov.br/curso/315

gov.br CORONAVÍRUS (COVID-19) ACESSO À INFORMAÇÃO PARTICIPE LEGISLAÇÃO ÓRGÃOS DO GOVERNO

EV.G Uma iniciativa ENAP

CATÁLOGO DE CURSOS CATÁLOGO DE CERTIFICAÇÕES CONHEÇA A ESCOLA ADEÇÃO INSTITUCIONAL VALIDAÇÃO DE DOCUMENTOS PERGUNTAS FREQUENTES

ENTRAR Cadastre-se

Primeiros passos para uso de Linguagem Simples

Desenvolvido pela Enap, em parceria não onerosa com a jornalista e pesquisadora Heloisa Fischer, este curso tem o intuito de apresentar sete diretrizes para a produção de textos informativos com linguagem simples, que sejam mais fáceis de serem lidos e compreendidos pela maior parte das pessoas. A linguagem simples apresenta-se, ao mesmo tempo, como uma causa social e uma técnica de comunicação. Quer saber como aplicar a linguagem simples? Inscreva-se.



Curso Aberto

Pessoas cursando 153

Certificados 17878

Aferição anual do índice de Linguagem Simples realizado pela ABEP (Associação Brasileira de Entidades Estaduais de TIC)

- O Relatório de Aferição do índice de Linguagem Simples nos Portais de Serviços dos Estados e Distrito Federal avaliou no ano de 2022 um total de 15 serviços, os quais deveriam obrigatoriamente serem prestados de forma digital.

06 Práticas de Linguagem Simples avaliadas pela ABEP (Associação Brasileira de Entidades Estaduais de TIC)

- 1 - **Seu texto fala diretamente com seu público?** Utiliza estruturas gramaticais orientadas à segunda pessoa do singular?
- 2 - **Todas as palavras usadas são de fácil entendimento do público-alvo?** Caso use jargões ou termos próprios da área de negócio, existe algum mecanismo de esclarecimento? **O Título de serviço deve começar com um verbo** indicando que é um pedido do cidadão e não uma oferta do Estado. **Deve também resumir o que a descrição fala, possuindo entre 3 e 5 palavras.**
- 3 - **As frases que descrevem o serviço são curtas? devem ter entre 7 e 10 palavras).** São escritas na ordem direta? (sujeito+verbo+objeto).

06 Práticas de Linguagem Simples avaliadas pela ABEP (Associação Brasileira de Entidades Estaduais de TIC)

- 4 - **São utilizados elementos gráficos (Tabelas, Sequências de Ação) que ajudam no entendimento das informações?** Podem ser utilizados em substituição a textos para facilitar o entendimento.
- 5 - **São feitos agrupamentos que permitem ao cidadão perceber mais facilmente o relacionamento entre as informações?** Informações que se relacionam, como login e senha, dados pessoais, dados de endereço, dados de cobrança, dados sobre etapas de um processo, entre outros.
- 6 - **As informações estão organizadas de forma que as mais importantes para uso do serviço venham em primeiro lugar?** Por exemplo: Quando vamos executar um serviço queremos saber quais são seus passos, o que temos que fazer. Então esta informação deveria preceder, por exemplo, a Lei que existe e que apoia este serviço, os endereços físicos para sua realização, entre outros

Padrão de organização das Informações pretendida pela ABEP (Associação Brasileira de Entidades Estaduais de TIC)

Como é avaliado?

Os itens em azul precisam ser mantidos obrigatoriamente na ordem. Já os amarelos podem ser apresentados em qualquer ordenação.



Padrão de organização das Informações pretendida pela ABEP (Associação Brasileira de Entidades Estaduais de TIC)

O que é avaliado?

Título

Nome do serviço

Descrição

O que é o serviço?

Público

Quem pode utilizar o serviço.

Links

Links para acesso ao serviço.

Etapas

Exigências

Documentos, procedimentos, pagamentos de taxas, agendamentos, exceções.

Informações Complementares

Legislação, Prioridades de atendimento, Orientações gerais, endereços, telefones, horários de atendimento.

Padrão de organização das Informações pretendida pela ABEP (Associação Brasileira de Entidades Estaduais de TIC)

- NOME DO SERVIÇO (deve resumir o que a descrição fala)
- DESCRIÇÃO (como o serviço é prestado)
- PÚBLICO
- ETAPAS
- LINKS
- EXIGÊNCIAS (documentação, procedimentos, pagamentos de taxas, agendamentos, exceções)
- INFORMAÇÕES (legislação, prioridades de atendimento, orientações gerais, endereço, telefones, horários de atendimento)

Modificações no preenchimento da Carta de Serviço

rs.gov.br

- Home
- Serviços
- Órgãos
- Categorias de Órgão
- Locais de Atendimento
- Tipos de Locais
- Campos Extra
- FAQ
- Administração Geral
- Relatórios
- Localização
- App
- Configuração
- SOE

Serviço

Home / Serviço / Novo

Novo

1. Dados Básicos

2. Detalhamento 1

3. Detalhamento 2

4. Apps

5. Links

6. Relações

7. Adicionais Cartas Serviço

8. Dúvidas Frequentes

Órgão

Tipo de Serviço

Nome

Nome Interno do
Serviço

URL do XML

Situação

Descrição Resumida

Descrição Completa



Modificações no preenchimento da Carta de Serviço

- O campo “DESCRIBÇÃO COMPLETA” mudará para **“DESCREVA COMO O SERVIÇO É PRESTADO”**



Modificações no preenchimento da Carta de Serviço

rs.gov.br

Home / Serviço / Editar

Editar

1. Dados Básicos 2. Detalhamento 1 3. Detalhamento 2 4. Apps 5. Links 6. Relações
7. Adicionais Cartas Serviço 8. Dúvidas Frequentes 9. Locais de Atendimento

Pré-Requisitos

Requer cadastramento do usuário.
É necessário ofício do prefeito ou outra autoridade municipal requerendo o cadastro do analista. Todas as informações estão disponíveis nos links abaixo:
FEPAM:
<http://www.fepam.rs.gov.br/>
Orientações para o cadastramento:
<http://www.fepam.rs.gov.br/sistemas/faq372/default.aspx>
Solicitação de Acesso:
<http://www.fepam.rs.gov.br/sistemas/faq372/SolicitarAcesso.aspx>
Login:
<http://www.fepam.rs.gov.br/sistemas/faq372/Login.aspx>

Forma de Solicitação

Online

Documentos Necessários

Modificações no preenchimento da Carta de Serviço

- O campo “FORMA DE SOLICITAÇÃO” mudará para **“ETAPAS PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO”**

Modificações no preenchimento da Carta de Serviço

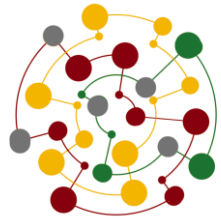
- As modificações dos campos em questão estarão disponibilizadas pela PROCERGS a partir de...(aguardando PROCERGS)



Próximos passos: implementação da Linguagem Simples nas cartas de serviço



- Implementação da linguagem simples em todos os órgãos até **15/03/2023**



rs.gov.br

