

**Linguagem Simples e Direito Visual:
a experiência dos Tribunais de Contas do Ceará e de Santa Catarina na aplicação do
método para simplificar documentos
do ÍRIS | Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará.**

Joseane Aparecida Corrêa (TCE/SC)¹

Paulo Alcântara Saraiva Leão (TCE/CE)²

Magda Audrey Pamplona (TCE/SC)³

Resumo

O artigo aborda a experiência dos Tribunais de Contas do Ceará e de Santa Catarina na aplicação do método do ÍRIS | Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará para simplificar documentos, por meio do uso da linguagem simples e do direito visual. Após oficinas de capacitação em Linguagem Simples e Direito Visual e mentoria do ÍRIS | LabGov, cada Tribunal de Contas selecionou um documento estratégico com impacto para a prestação dos serviços públicos e criou um grupo multidisciplinar para simplificação do documento. O ÍRIS | LabGov realizou 3 mentorias para o Grupo de Simplificação: a) Linguagem Simples; b) Direito Visual e c) Revisão Final. Um evento inicial e outro de encerramento. O processo de construção dos dois protótipos - formulário de solicitação de documentos: orientações para obtenção de cópia de processos no TCE (TCE/CE) e reformulação da página da Ouvidoria (TCE/SC) durou em torno de quatro meses. Ainda, na fase final de prototipação, a parceria foi

¹ Mestra em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina. Advogada. Auditora Fiscal de Controle Externo na Assessoria de Planejamento da Presidência. Co-criadora do projeto InovaTCE. Coordenadora do Programa Linguagem Simples e Inovação Jurídica e do Grupo de Simplificação do Tribunal de Contas de Santa Catarina. Participante das Redes InovaGov; InovagovSC, Conexão Inovação Pública RJ, Linguagem Simples Brasil (Plain Language Brasil), Ceará e Santa Catarina. Compõe o Grupo Visulaw. <https://visulaw.com.br>. joseane.correa@tcsc.tc.br

² Mestre em Ciências em Engenharia de Sistemas e Computação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Bacharel em Computação. Analista de Gestão de Tecnologia da Informação da Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará. Secretário-executivo da Escola de Contas e Gestão Pública Ministro Plácido Castelo do Tribunal de Contas do Estado do Ceará. Coordenador do Laboratório de Inovação em Controle - LIC e do Grupo de Simplificação do TCE/CE. Participante das Redes Conexão Inovação Pública RJ, Linguagem Simples Brasil (Plain Language Brasil) e Ceará. paulo.alcantara65@gmail.com.

³ Especialista em Gestão da Comunicação Pública e Empresarial pela Universidade Tuiuti do Paraná. Jornalista pela Universidade Federal de Santa Catarina. Técnica de Atividades Administrativas e de Controle Externo na Assessoria de Comunicação Social do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina (TCE/SC). Integrante da Comissão de Linguagem Simples e Inovação Jurídica e do Grupo de Simplificação do TCE/SC. magda.audrey@tcsc.tc.br

selecionada para apresentação em mesa-redonda na Semana de Inovação 2021 da Escola Nacional de Administração Pública (Enap). Os dois Tribunais também participaram do evento de comemoração dos dois anos do ÍRIS | LabGov com o lançamento do Guia ÍRIS de Simplificação de Documentos: Linguagem Simples e Direito Visual.

Palavras-chave: Linguagem Simples, Direito Visual, Tribunal de Contas, compreensão textual, ouvidoria.

Painel

6.82

1 Introdução

O artigo aborda a experiência dos Tribunais de Contas do Ceará e de Santa Catarina na aplicação do método do ÍRIS | Laboratório de Inovação de Dados do Governo do Ceará para simplificar documentos públicos, por meio do uso de linguagem simples e direito visual.

O método, consolidado no [Guia ÍRIS de Simplificação: Linguagem Simples e Direito Visual](#) (CEARÁ, 2021), possui sete etapas:

- sensibilizar;
- formar grupo;
- capacitar;
- escolher documentos;
- mentorar;
- testar e
- entregar.

Nas atividades do TCE/CE e TCE/SC, durante o projeto-piloto a ordem das fases foi um pouco diferente, adaptada às necessidades de cada grupo, conforme se detalhará no item 3 do artigo.

1.1 Contextualização

Os tribunais de contas empregam em sua comunicação muitos termos técnicos, administrativos e jurídicos específicos, além de construções linguísticas de difícil compreensão para a população em geral. São conteúdos próprios do controle externo, o chamado "controlês".

O público destinatário dessas comunicações é composto por gestoras e gestores da Administração Pública estadual e dos municípios, que recebem relatórios, determinações, recomendações, pareceres etc., e a sociedade que acessa informações sobre o uso dos recursos públicos e o desempenho da gestão pública, entre outros conteúdos produzidos pelos tribunais de contas.

A Linguagem Simples e o Direito Visual são ferramentas que podem aprimorar a comunicação, tornando os textos mais simples, claros e objetivos, e colaborando para o uso correto das informações por quem lê, tanto para exercer direitos e cumprir deveres, quanto para atuar no controle social da Administração Pública.

O ÍRIS |Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Estado do Ceará desenvolveu método para aprimorar a comunicação pública, com o uso da Linguagem Simples e do Direito Visual, e firmou termo de cooperação com Tribunal de Contas do Ceará, com a posterior adesão do Tribunal de Contas de Santa Catarina.

A parceria entre as instituições governamentais objetivou transferir conhecimentos e boas experiências, por meio de capacitações, mentorias e atividades práticas e colaborativas em grupos de simplificação de documentos.

No TCE/CE o projeto foi coordenado pelo Laboratório de Inovação e Controle (LIC), que é parte integrante da estrutura organizacional do Instituto Plácido Castelo (IPC), a escola de contas e gestão pública do TCE/CE.

No TCE/SC, pela Comissão do Programa de Linguagem Simples e Inovação Jurídica (Portaria TC n.115/2021)⁴ e pelo Instituto de Contas, escola de governo do TCE/SC, com apoio do Projeto InovaTCE.

Coube ao ÍRIS | LabGov transferir o conhecimento técnico por meio de oficinas de Linguagem Simples e Direito Visual, mentorias e materiais didáticos, e aos Tribunais de Contas do Ceará e de Santa Catarina replicar os conhecimentos para simplificar um documento institucional estratégico em grupos de simplificação de documentos.

A experiência relatada neste trabalho foi construída a partir da Formação em Linguagem Simples e Direito Visual, realizada no âmbito da parceria.

A formação contemplou um evento de abertura, quatro oficinas (duas de Linguagem Simples e duas de Direito Visual, organizadas pelo TCE/CE e ministradas pelo ÍRIS LabGov), grupos de simplificação de documentos e um evento para apresentação dos resultados.

Além dos servidores do TCE/CE, foram cedidas 5 vagas ao TCE/SC.

⁴ linguagensimples@tcsc.tc.br

Foi aplicada uma gamificação à formação com o objetivo de engajar e motivar as pessoas, incentivando seu lado lúdico e motivando-as a continuarem no processo (Figura 3).

1.2 Objetivo

O objetivo do presente artigo é relatar a experiência do TCE-CE e TCE-SC, na aplicação do método ÍRIS | LabGov, com destaque ao passo-a-passo do trabalho dos grupos de simplificação de documentos.

1.3 Problema de pesquisa

Quais foram as atividades, desafios e aprendizados dos Tribunais de Contas do Ceará e de Santa Catarina durante as atividades para aplicar o método com o ÍRIS | LabGov para simplificar o documento estratégico selecionado..

1.4 Contribuição da pesquisa

O presente trabalho divulgar a efetividade do método para simplificar documentos do ÍRIS | Lab Gov.

A apresentação das experiências dos Tribunais de Contas do Ceará e de Santa Catarina pode fomentar o uso da Linguagem Simples e do Direito Visual pelo sistema de controle externo brasileiro e contribuir para o aperfeiçoamento das comunicações dos tribunais de contas brasileiros.

1.5 Fundamentação teórica

Segundo o Indicador de Alfabetismo Funcional (INAF,2022) de 2018, 30% da população brasileira é analfabeta funcional; e apenas 12% das pessoas entre 16 e 64 anos é proficiente na habilidade em leitura.

Além disso, 24% de brasileiras e brasileiros declararam possuir algum tipo de deficiência no Censo de 2010 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE,2022).

No que se refere à forma de acesso, conforme os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua de 2019 (PNAD,2022), também do IBGE, 82,7% declararam possuir acesso à internet em casa, dos quais 99,5% declararam que acessam pelo celular.

Para garantir o acesso aos serviços públicos é importante que as informações públicas sejam transmitidas de forma compreensível para a população.

A Linguagem Simples é uma causa social, de pessoas e organizações, para garantir o direito de entender (BRASIL, 2021), e uma técnica de comunicação que orienta a elaboração de documentos públicos.

Segundo Fischer (2018, p.77), a Linguagem Simples, com origem no movimento *Plain Language* (2022), facilita a leitura e a compreensão de textos, considerando o público a quem a comunicação se destina para organizar as ideias, selecionar as palavras mais familiares, estruturar as frases e determinar a formatação e apresentação mais adequadas.

Assim, a pessoa que lê consegue localizar com rapidez, entender e usar corretamente a informação para o fim desejado.

Para o Guia ÍRIS:

[Linguagem Simples], no contexto do setor público, é um movimento social e uma técnica de comunicação para tornar as informações mais rápidas de serem encontradas e mais fáceis de serem entendidas e usadas por todas as pessoas. Para isso, usa processos linguísticos, como clareza e concisão, e a abordagem do Design, para reforçar e complementar visualmente a mensagem textual.

[Direito Visual] é uma forma de facilitar a comunicação jurídica para que qualquer pessoa consiga entendê-la. Para isso, são usados recursos visuais (figuras, gráficos, infográficos, vídeos etc.) combinados com o texto escrito. Em governo o objetivo é tornar o Direito descomplicado e acessível, abolindo o "Juridiquês" e entregando uma comunicação mais empática (CEARÁ, 2021).

Nos tribunais de contas, o uso das diretrizes da Linguagem Simples e do Direito visual busca tornar relatórios, documentos e decisões do controle externo mais descomplicados e acessíveis a todas as pessoas, para facilitar o acesso a direitos, deveres e a participação popular no controle social.

1.6 Metodologia

A metodologia utilizada neste trabalho foi o estudo de caso da experiência dos grupos de simplificação de documentos dos tribunais de contas do Estado do Ceará e de Santa Catarina.

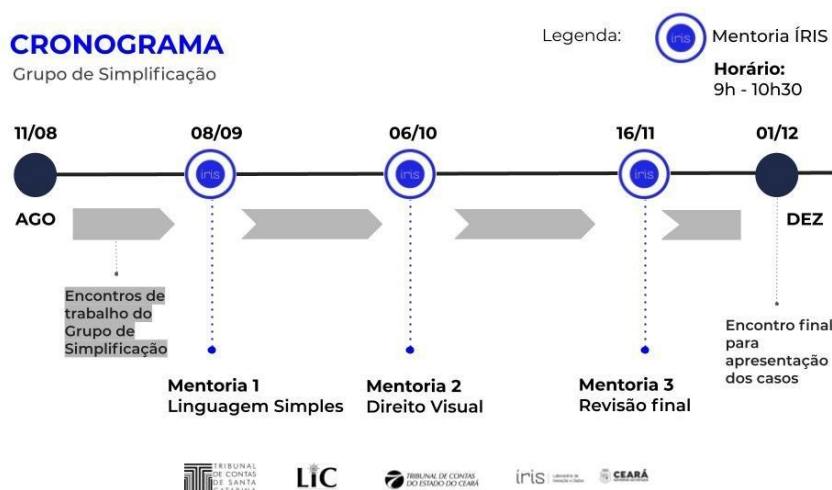
2 Os grupos de simplificação de documentos

O trabalho nos grupos de simplificação estava incluído no conjunto de atividades da Formação em Linguagem Simples e Direito Visual concebida na fase inicial da parceria entre TCE/CE e ÍRIS| Lab Gov.

Foram criados dois grupos de simplificação de documentos de cada tribunal, com o propósito de simplificar documentos estratégicos com base no método ÍRIS | LabGov.

Como pontapé inicial dos Grupos de Simplificação, foi realizado em 11 de agosto de 2021 evento para a apresentação aos participantes dos grupos de simplificação da metodologia e do cronograma de atividades do ÍRIS | LabGov.

Figura 1: Programação de encontros da etapa dos grupos de simplificação



Fonte: Parceria TCE/CE, TCE/SC e ÍRIS | LabGov (2021)

O ÍRIS | LabGov realizou as mentorias de Linguagem Simples, Direito Visual e a revisão final dos documentos.

- 08/09/2021 - Linguagem Simples – Isabel Ferreira Lima
- 06/10/2021 - Direito Visual – Isabel Ferreira Lima
- 16/11/2021 – Revisão Final - Isabel Ferreira Lima e Mariana Zonari

Cada Tribunal realizou reuniões e oficinas internas, adotou forma de comunicação e compartilhamento de documentos (Microsoft Teams, WhatsApp, e-mails, *Google Drive* etc.), para desenvolver as versões simplificadas dos documentos selecionados.

Antes de cada mentoria, o ÍRIS | LabGov, encaminhava atividades de pré-mentoria para orientar os grupos nos encontros internos.

Durante a mentoria, o resultado parcial apresentado pelos grupos era avaliado pelas especialistas do ÍRIS | LabGov.

Os grupos dos Tribunais participavam e assistiam a apresentação um do outro e acompanhavam as sugestões de melhoria do ÍRIS | LabGov, o que potencializou o aprendizado.

Figura 2: Evento conjunto de mentoria



Fonte: Parceria TCE/CE, TCE/SC e ÍRIS | LabGov (2021)

Fechando a formação, foi realizado um evento de encerramento em 1º de dezembro de 2021 para todos os participantes da formação e aberto ao público, com apresentação do protótipo final dos documentos simplificados, fruto do trabalho dos grupos.

Conforme previsto na gamificação que foi aplicada à formação do TCE/CE, uma medalha foi concedida aos participantes dos grupos de simplificação (figura 3). Os eventos de instalação dos grupos e de encerramento da formação, assim como as quatro oficinas e as três mentorias foram realizadas de forma remota.

Figura 3: Tabuleiro e quadro de medalhas da gamificação



3 Detalhamento da experiência dos Tribunais de Contas

Cada Tribunal de Contas selecionou um documento estratégico com impacto para a prestação dos serviços públicos, por coincidência ambos os documentos tratavam de atividades da Ouvidoria.

Na sequência detalha-se o processo de construção dos dois protótipos - formulário de solicitação de documentos: orientações para obtenção de cópia de processos no TCE (TCE/CE) e reformulação da página da Ouvidoria (TCE/SC).

3.1 Grupo de Simplificação do TCE/CE

No caso do TCE/CE, o grupo selecionou o documento de orientação para a solicitação de cópia de processos no tribunal, cujo público-alvo compreende majoritariamente gestores públicos, advogados e outros interessados em processos da instituição. Referido documento estava publicado como texto de uma notícia no site do tribunal, o que restringia sobremaneira seu acesso.

Além disso, a linguagem utilizada não estava adequada, dificultando uma correta compreensão do seu conteúdo por parte do leitor, que demandava informações sobre como realizar cópias de processos.

Antes da identificação do documento, foi enviado e-mail a servidoras e servidores do tribunal, abrangendo as diversas áreas, solicitando sugestões de documentos do tribunal candidatos ao processo de simplificação.

A partir das sugestões, e atendendo aos critérios de seleção definidos, o documento final foi enfim escolhido. Os critérios de seleção do documento foram os seguintes: ter alcance externo; impactar na atividade fim do tribunal; e não ser muito complexo (para ser simplificado dentro do cronograma da formação).

Na primeira reunião interna do TCE/CE, após o evento de instalação dos grupos, foi realizado inicialmente um alinhamento de expectativas e definição do escopo e objeto do trabalho. Em seguida, o trabalho propriamente dito envolveu três etapas:

1. Leitura do documento a ser simplificado;
2. Planejamento para definir o propósito da comunicação e identificar o público-alvo;
3. Análise e redação da versão simplificada.

A primeira etapa contemplou a leitura atenta do documento original, de forma a identificar sua estrutura e o nível de clareza do texto. Tratou-se de uma leitura crítica, visando ter contato com o conteúdo e propósito do documento.

Figura 4: Reunião interna do grupo de simplificação do TCE/CE



Fonte: TCE/CE (2021)

Na etapa do planejamento, buscou-se compreender o documento e seu objetivo, bem como identificar melhor as necessidades do seu público-alvo. Isso permite otimizar a atividade de escrita ou reescrita, etapa seguinte desse processo. Ainda durante o planejamento, foram levantadas, por todos da equipe, as seguintes informações:

1. Sobre o documento: o que estou escrevendo, por que estou escrevendo, e quais informações devo comunicar;
2. Sobre o público-alvo: quem vai ler, o que deve fazer após a leitura, e que dúvidas poderá ter.

Finalmente, na última etapa passou-se a identificar no texto original pontos que dificultam o entendimento imediato do conteúdo, tais como: termos técnicos e jurídicos, frases muito longas, excesso de substantivos etc.

Para orientar a análise do documento a ser simplificado, neste primeiro encontro interno a equipe utilizou os documentos “10 passos para escrever em linguagem simples” e “8 passos para revisar em linguagem simples”, produzidos pelo ÍRIS | LabGov (CEARÁ,2022), além das diretrizes governamentais de linguagem simples compiladas na dissertação de

mestrado de Heloísa Fischer (2022), referência nacional nesta área. Para a verificação da adequação do documento aos passos estabelecidos pelo ÍRIS | LabGov, o grupo desenvolveu *check-lists*.

O grupo do TCE/CE contou com nove participantes selecionados de forma voluntária. Eles participaram de dez encontros no total, sendo metade de forma remota, quando havia participantes do TCE/SC e do ÍRIS | LabGov, e metade presencial, no caso dos encontros internos realizados no Laboratório de Inovação e Controle (LIC).

Seguindo todos os passos previstos na metodologia, o grupo desenvolveu, durante o processo, seis versões simplificadas do documento. Essa criação foi incremental, onde cada versão se aproximava mais do texto simplificado desejado.

As várias discussões em grupo, juntamente com as avaliações e sugestões recebidas nos encontros de mentoria, proporcionaram a evolução das versões simplificadas. Isso significou um forte aprendizado para a equipe, quando foi colocado em prática o processo de prototipação e teste, característico da área da inovação.

Cada versão produzida era avaliada e refeita de forma iterativa, agregando os retornos (*feedbacks*) de usuários. Cada nova versão criada agregava mais valor ao produto da inovação.

Figura 5: Documento original

Pedido de cópias de processos

Os jurisdicionados, as partes interessadas e os advogados que necessitarem de peças processuais para elaboração de defesas podem consultar os documentos no portal institucional do TCE Ceará (www.tce.ce.gov.br) pelo número do processo ou solicitá-los formalmente pelo Portal de Serviços Eletrônicos.

O Portal de Serviços Eletrônicos é o canal unificado aos sistemas e serviços do Tribunal de Contas do Estado do Ceará; e o acesso a ele se dá com uso de Certificação Digital, previamente cadastrada.

Para cópias de Processos Eletrônicos e Físicos

* Verifique o conteúdo digital no Portal do TCE Ceará. Acessar www.tce.ce.gov.br → Cidadão → Consulta de Processos – inserir o número do processo de interesse e verificar na seção “Documentos”; ou

* Acesse o Portal dos Serviços Eletrônicos → Sistema de Peticionamento Eletrônico → Petição Inicial e formalize o pedido.

* Será gerado um número de protocolo, com o qual o solicitante pode acompanhar a tramitação, até a disponibilização do conteúdo no ambiente virtual do pedido de cópia.

Em Processos de Denúncia, o pedido de cópia só poderá ser requisitado pelas partes envolvidas ou por advogado constituído, em observância ao Art. 59, da Lei Orgânica do TCE Ceará, que garante o “sigilo às denúncias formuladas, até decisão definitiva sobre a matéria”.

Para mais informações, entre em contato com a Ouvidoria do TCE Ceará pelos canais a distância: www.tce.ce.gov.br → Contate a Ouvidoria ou pelos telefones (85) 3212.2222 e 3488.4817.

Fonte: TCE/CE (2021)

Partindo do documento original e passando pelas várias versões intermediárias, o grupo chegou à versão final simplificada. Esta versão foi desenvolvida a partir de algumas premissas originais, tais como:

- O suporte do documento simplificado seria uma página *web* (hipertexto) com *hyperlinks* para páginas específicas, referenciadas no documento onde o leitor poderia ter acesso a um serviço ou obter mais informações;
- Ênfase na utilização de elementos visuais;
- Uso do discurso direto, falando diretamente para o leitor;
- Organização do texto orientada a passos, visando uma melhor compreensão.

Esta última premissa foi abandonada na versão final, a partir de retornos obtidos nos testes de usuário.

Figura 6: Evolução das várias versões simplificadas partindo da original



Figura 7: Documento final simplificado

COMO ACESSAR CÓPIAS DE PROCESSOS



Você pode acessar cópia de processos no site do TCE Ceará

Consulte pelo número do processo: no menu "Cidadão", clique em "[Consulta de processos](#)". Para consultar pelo interessado (nome): selecione "Consulta avançada".

Localize o documento desejado e clique para abri-lo. Depois, é só salvar ou imprimir sua cópia.



Não encontrou a cópia?

Você precisa solicitá-la no Portal de Serviços Eletrônicos, por meio do "Sistema de Peticionamento", clicando [aqui!](#)

Será gerado um número de protocolo para você acompanhar e ter acesso ao documento neste Portal.



Para mais informações, fale com a Ouvidoria do TCE

 0800 079 6666

 (85)3212-2222

 ouvidoria@tce.ce.gov.br



Sobre processos de denúncia: só pode ser solicitada cópia pelas pessoas envolvidas ou por advogado legalmente habilitado, de acordo com o art. 59 da Lei Orgânica do TCE Ceará, que garante o "sigilo às denúncias formuladas, até decisão definitiva sobre a matéria".

Fonte: TCE/CE (2021)

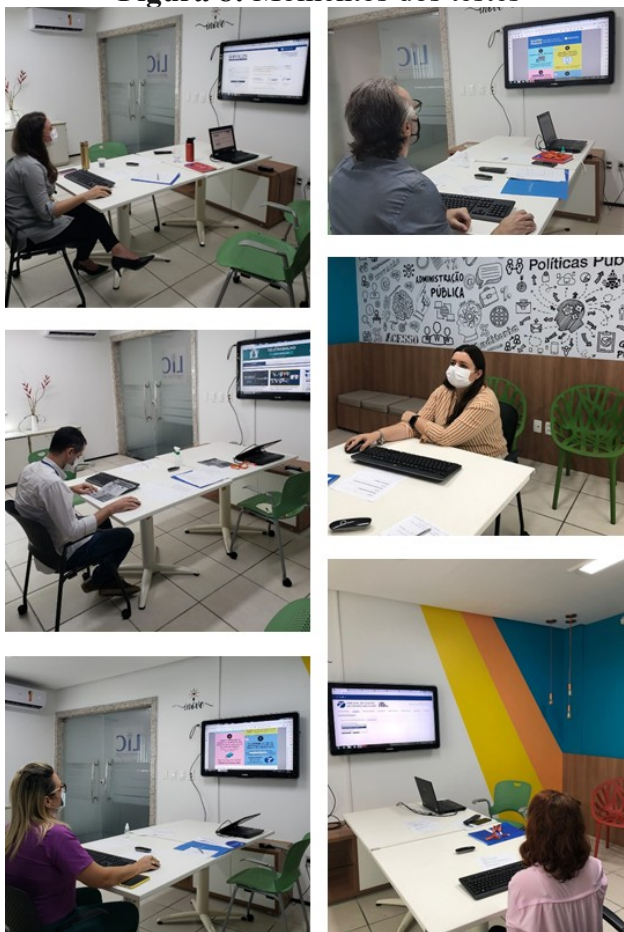
Após as mentorias e com a versão simplificada finalizada, o grupo do TCE/CE decidiu submetê-la à apreciação de potenciais leitores do documento. Para verificar a clareza e facilidade de compreensão do documento, foram realizados testes de experiência do usuário com servidores, terceirizados e estagiários do tribunal, em um total de seis pessoas.

A seleção das pessoas que iriam testar o documento seguiu critérios relativos aos perfis de usuário, vivência com processos e pedidos de cópias, dentre outros. Era esperado que as pessoas não tivessem nenhuma experiência com solicitação de cópia de processo no TCE/CE.

Nos testes, foram preparadas três situações de possível utilização do documento. Uma delas, por exemplo, é quando o interessado não possui o número do processo, mas apenas o nome da pessoa que é parte.

Em ambiente controlado, as pessoas foram recepcionadas na sala do Laboratório de Inovação em Controle (LIC) e receberam as instruções para a realização dos testes. Toda a atividade foi cronometrada para efeito de comparação entre os perfis de usuário e entre as diferentes situações.

Figura 8: Momentos dos testes



Fonte: TCE/CE (2021)

Participantes do grupo de simplificação de documentos acompanharam todos os testes, fazendo anotações e registros fotográficos. Ao final de cada teste, era solicitado à pessoa que respondesse um questionário falando o que tinha achado do documento (quanto à clareza, organização etc.) e dos procedimentos para obter a cópia do processo desejado (acesso aos sites e sistemas etc.).

Figura 9. Questionário de avaliação dos testes

Avaliação do documento simplificado e do procedimento de obtenção de cópia de processo no TCE-CE

O presente formulário tem como objetivo receber retorno das pessoas que participaram do teste de usuário quanto ao documento simplificado e o procedimento para obtenção de cópia de processo no TCE-CE.

1. E-mail *

2. Você achou que o roteiro QUATRO PASSOS PARA OBTER CÓPIAS DE PROCESSO NO TCE-CE está fácil de entender? *
___ Sim / ___ Não
3. Se não está fácil, explique o porque:

4. O que você acha que poderia melhorar a compreensão do roteiro QUATRO PASSOS PARA OBTER CÓPIAS DE PROCESSO NO TCE-CE? *
5. Você conseguiu obter a cópia do processo que procurava? *
___ Sim / ___ Não
6. Se não conseguiu, informe o motivo:

7. De forma geral, quais as dificuldades encontradas para obter cópias de processo no TCE-CE (mesmo se tiver conseguido sucesso na sua busca)? *

Fonte: TCE/CE (2021)

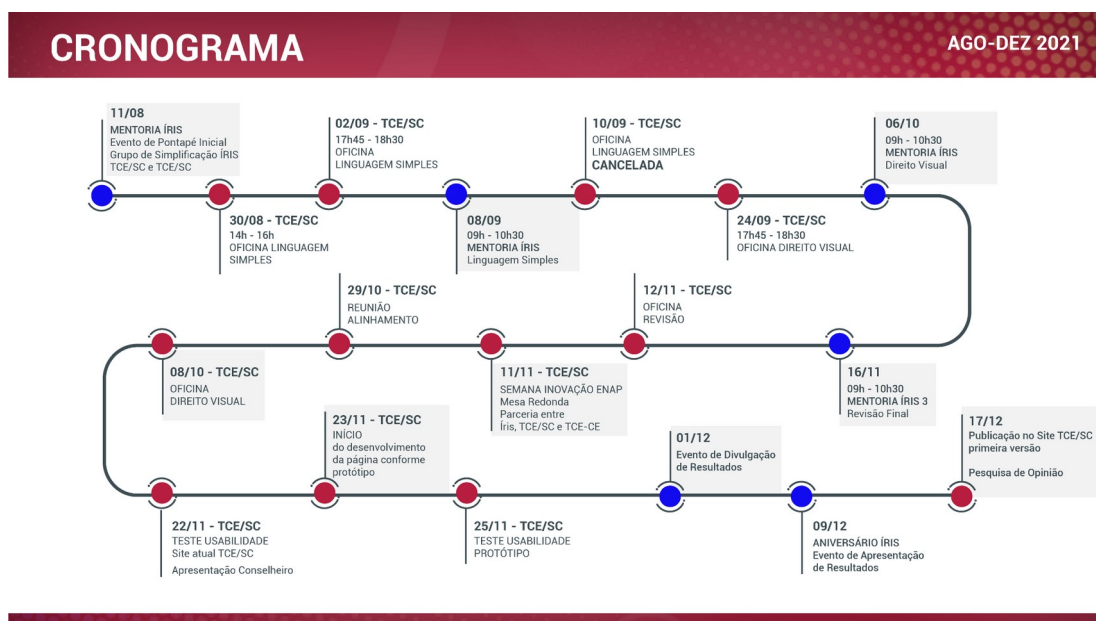
A partir desses retornos, o grupo verificou que a versão simplificada ainda não estava efetivamente fácil de ser compreendida. Então, se reuniu novamente para fazer os ajustes no documento, considerando as observações, críticas e sugestões dadas pelos participantes dos testes. Assim, nasceu a versão final (a de número 6) do documento simplificado, que foi então finalmente apresentada no evento de encerramento da formação.

3.2 O grupo do TCE/SC

A situação do TCE/SC foi diferenciada, pois apenas 4 componentes do Grupo haviam sido capacitados nas oficinas de Linguagem Simples e Direito Visual ofertadas pelo ÍRIS | LabGov, no âmbito do programa de formação do TCE/CE.

Assim, foi necessário incluir na programação oficinas internas para capacitar o Grupo de Simplificação.

Figura 10: Cronograma das atividades do TCE/SC



Fonte: TCE/SC (2021)

3.2.1 Sensibilização prévia

A Comissão do Programa de Linguagem Simples e Inovação Jurídica do TCE/SC Portaria TC n.115/2021 elaborou curadoria de conteúdos sobre o tema para sensibilizar as pessoas da organização.

Com o mesmo objetivo, o Instituto de Contas incluiu a palestra "Linguagem Simples e Design Jurídico no TCE/SC: primeiros passos" no XX Ciclo de Estudos de Controle Público da Administração Pública Municipal, maior evento de capacitação externa do TCE/SC e prestigiado pelo público interno, o que justificou a oportunidade de divulgação.

3.2.2 Comunicação

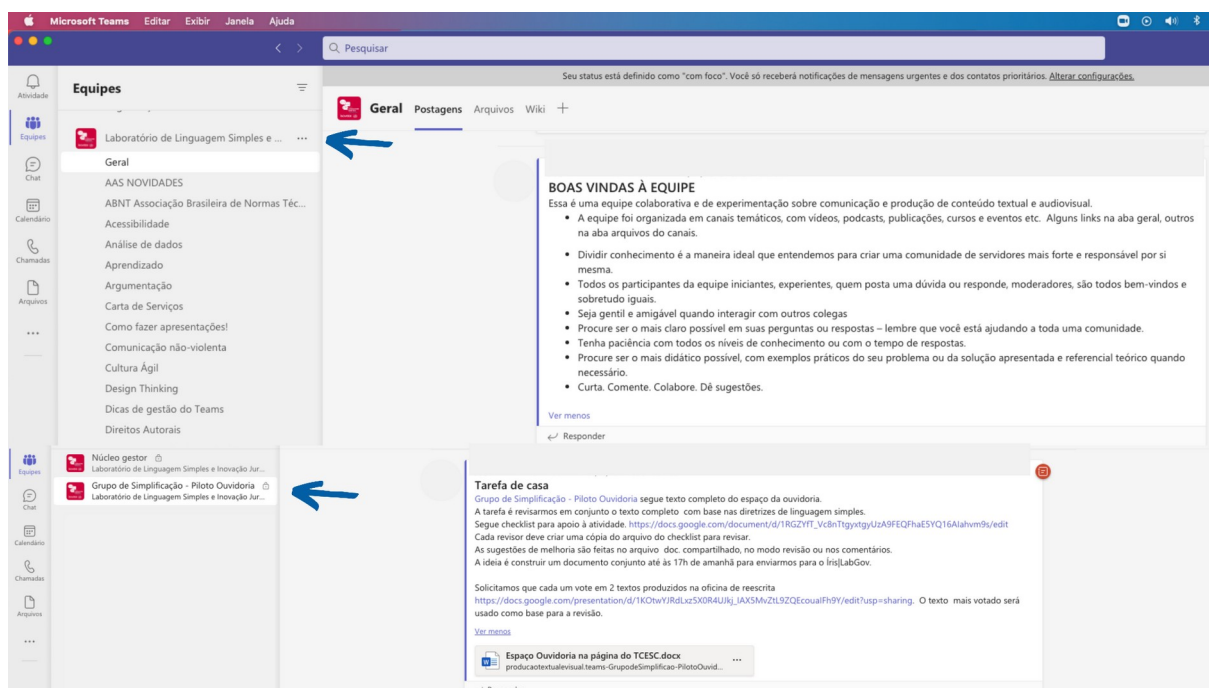
Foi criada uma equipe na plataforma Microsoft Teams para compartilhamento de informações, repositório de artigos, guias etc, denominada **Laboratório de Linguagem Simples e Inovação Jurídica do TCE/SC**.

Em fevereiro de 2022, a equipe contava com 311 participantes, o que representa 70% de servidoras e servidores da Casa.

Também foi criado um canal denominado **Grupo de Simplificação**, para reuniões e capacitação on-line da equipe multidisciplinar do projeto e para as atividades de escrita, reescrita, desenho, testes e redesenho do protótipo, de forma síncrona e assíncrona.

A comunicação e a colaboração do Grupo foram centralizadas no Canal do Teams, com ênfase na realização de atividades assíncronas, para conciliar as agendas e compromissos dos participantes.

Figura 11: Ambiente virtual de comunicação Microsoft Teams



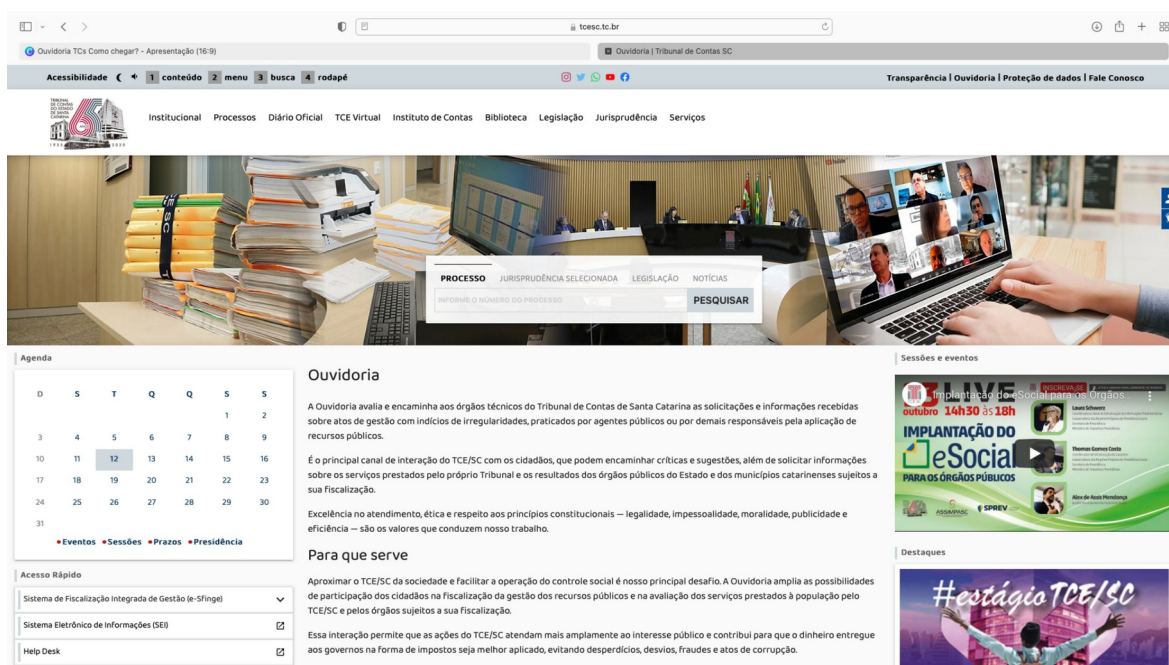
Fonte: TCE/SC (2021)

3.2.3 Seleção do documento e criação do Grupo de Simplificação.

O primeiro passo foi escolher o documento estratégico a ser simplificado, conforme os critérios definidos pelos ÍRIS | LabGov. A comissão realizou pesquisa interna (por meio de formulário Forms), entrevistas com gestores e gestoras e contou com mentoria específica do ÍRIS | LabGov para concluir a tarefa.

O espaço da Ouvidoria no Portal do TCE/SC foi escolhido por ser o principal canal de recebimento de comunicações da população e também pela disposição da equipe da Ouvidoria em colaborar com o projeto piloto.

Figura 12: Documento selecionado



Fonte: TCE/SC (2021)

Em razão da natureza do documento, selecionou-se o grupo de simplificação, composto por profissionais das áreas de desenvolvimento, pesquisa e capacitação, auditoria, comunicação, governança, tecnologia da informação, documentação e ouvidoria (no início o grupo era de dez pessoas, mas chegou a quinze).

3.2.4 Capacitação interna

Em 30 de agosto de 2021, a equipe iniciou o trabalho do Grupo de Simplificação.

O Instituto de Contas incluiu no Programa de Capacitação a formação básica com oficinas internas mão-na-massa, on-line, em Linguagem Simples e Direito Visual para o Grupo de Simplificação: piloto Ouvidoria e demais interessados.

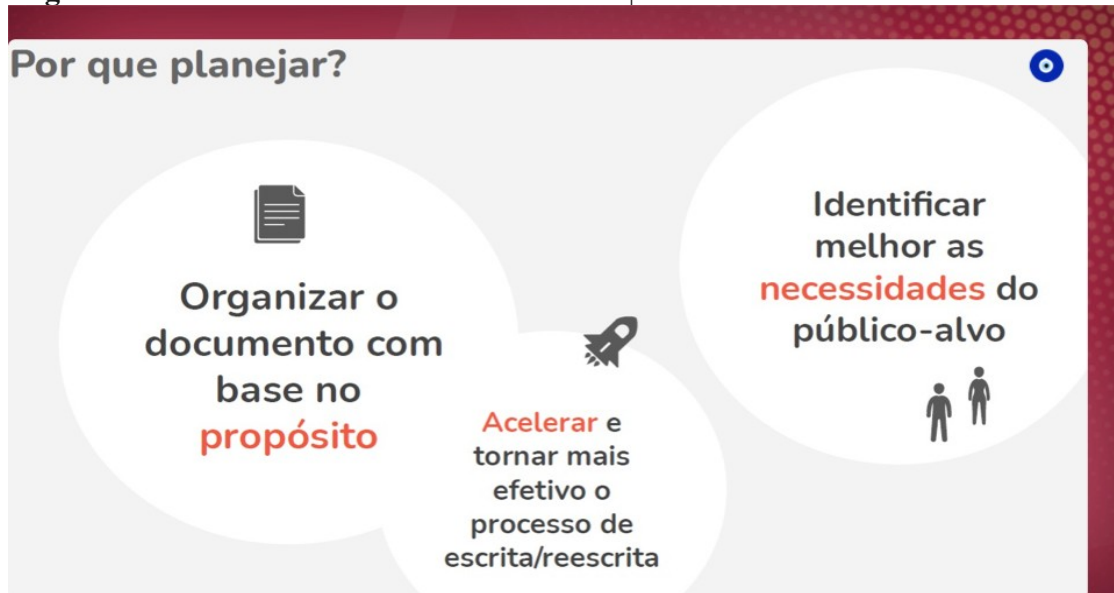
A Comissão do Programa de Linguagem Simples e Inovação Jurídica atuou na facilitação, replicando os conhecimentos apreendidos nas oficinas ÍRIS | LabGov.

Além da formação compartilhada com o TCE/CE, o ÍRIS | LabGov também oportunizou vagas nas Oficinas Inovação em Linguagem no Setor Público e Direito Visual, compartilhada com profissionais da Justiça Federal do Paraná (Laboratório de Inovação e Criatividade - Linc) e do Ministério Público Federal de Rondônia.

Os textos da página original e sub-páginas da Ouvidoria foram convertidos em um documento editável.

O conteúdo foi analisado conforme a orientação da mentoria do ÍRIS | Lab Gov nas oficinas mão-na-massa on-line, organizadas pelo Instituto de Contas e facilitadas pela Comissão.

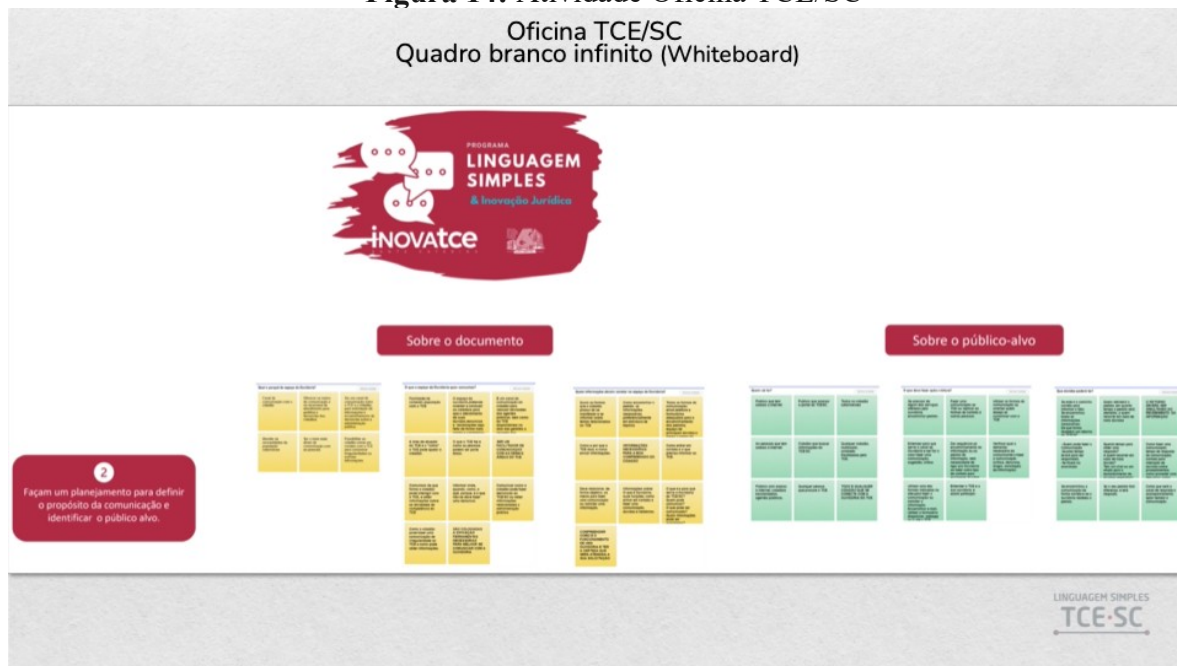
Figura 13: Trecho de material didático do ÍRIS| LabGov adotado na Oficina TCE/SC



Fonte: TCE/SC (2021)

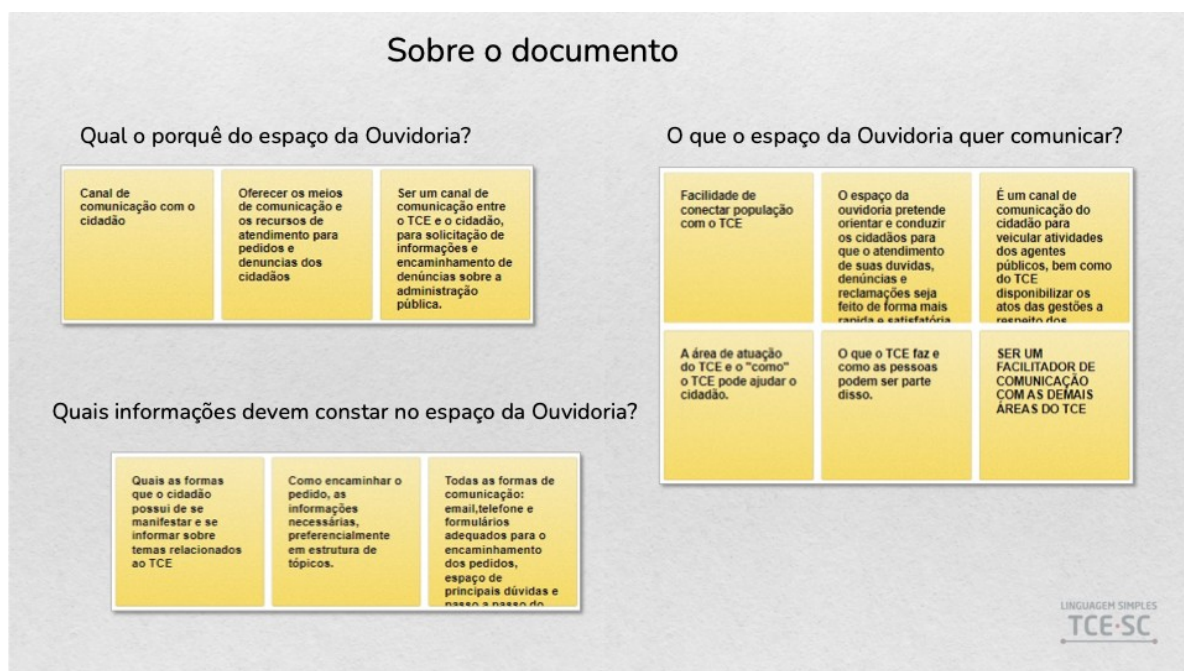
Em 30 de agosto de 2021, além de orientações conceituais quanto ao tema, foi feita a dinâmica para identificar o propósito e o público de interesse do documento, com o uso do quadro branco (*Whiteboard* da Microsoft).

Figura 14: Atividade Oficina TCE/SC



Fonte: TCE/SC

Figura 15: Atividade Oficina TCE/SC



Fonte: TCE/SC

Figura 16: Atividade Oficina TCE/SC

Sobre o público-alvo

Quem vai ler?

Público que tem acesso a internet

Público que acessar o portal do TCE/SC.

Todos os cidadãos catarinenses

O que deve fazer após a leitura?

Se precisar de algum dos serviços ofertado pela ouvidoria, encaminhar pedido.

Fazer uma comunicação ao TCE ou replicar as formas de contato à outras pessoas.

Utilizar as formas de comunicação ou orientar quem deseja se comunicar com o TCE

Que dúvidas poderá ter?

Se este é o caminho correto para informar o fato; Se encaminhou todas as informações necessárias; De que forma receberá um retorno do TCE/SC.

Quem atenderá o pedido, em quanto tempo o pedido será atendido, a quem recorrer em caso de mais dúvidas

O RETORNO DEVERÁ SER SIMULTÂNEO AO RECEBIMENTO DA INFORMAÇÃO

LINGUAGEM SIMPLES
TCE-SC

Fonte: TCE/SC

Na Oficina do TCE/SC do dia 2 de setembro de 2021, foi feito exercício de escrita e reescrita.

Figura 17: Exercício de reescrita Oficina TCE/SC

Exercício individual		Participante
1. Grife conforme orientações em 10 min. Para que serve Aproximar o TCE/SC da sociedade e facilitar a operação do controle social é nosso principal desafio. A Ouvidoria amplia as possibilidades de participação dos cidadãos na fiscalização da gestão dos recursos públicos e na avaliação dos serviços prestados à população pelo TCE/SC e pelos órgãos sujeitos à sua fiscalização. Essa interação permite que as ações do TCE/SC atendam mais amplamente ao interesse público e contribui para que o dinheiro entregue aos governos na forma de impostos seja melhor aplicado, evitando desperdícios, desvios, fraudes e atos de corrupção. Como recorrer Para fazer sua comunicação à Ouvidoria do TCE/SC, é importante usar linguagem clara e objetiva. Nas manifestações que apontarem atos de gestão com indícios de irregularidades praticados por agentes públicos ou por demais responsáveis pela aplicação de recursos públicos, é importante que o relato traga o maior número de dados possíveis. A indicação dos responsáveis, valores, onde e quando ocorreram os fatos, documentos comprobatórios e outras informações que sirvam de indício de prova vão subsidiar a apuração e agilizar a solução da questão pelo TCE/SC.	2. Reescreva o texto em 15 min. Para que serve Para que os cidadãos contribuam com a fiscalização do uso dos recursos públicos, evitando desperdícios, desvios, fraudes e atos de corrupção. Como entrar em contato com a Ouvidoria Como fazer uma comunicação à Ouvidoria/Como fazer uma denúncia à Ouvidoria Acesse o formulário e preencha os dados solicitados. Utilize linguagem clara e objetiva. Nas comunicações sobre suspeitas de irregularidades praticadas por agentes públicos ou responsáveis pela aplicação de dinheiro público, detalhe com o máximo de informações que tiver (ex. valores, onde e quando ocorreram os fatos, documentos que sirvam como prova). Assim você ajuda o TCE/SC a solucionar mais rápido o fato relatado. - Agentes públicos: prefeitos, vereadores, governador, deputados estaduais e funcionários públicos estaduais e municipais. - Outros responsáveis por recursos públicos: pessoas que recebem dinheiro público para aplicar em alguma ação, como presidentes de associações e entidades sem fins lucrativos.	

Fonte: Elaborado por TCE/SC, com base em material ÍRIS|LabGov Enap

3.2.5 A prototipação e o uso do Canva.com

O grupo utilizou a ferramenta canva.com para realizar a prototipação das versões da página e sub-páginas da Ouvidoria.

Figura 18: Versões 1 e 7 da primeira página



Fonte: Grupo de Simplificação do TCE/SC

O texto foi escrito e reescrito pelos participantes do Grupo com base nos “10 passos para escrever em linguagem simples”; nos “8 passos para revisar em linguagem simples” e nos materiais pré-mentoria produzidos pelo ÍRIS | LabGov (CEARÁ, 2022).

Foram feitos testes de hierarquia da informação; escolha de palavras mais comuns; reconstrução das frases para informar sempre o mais importante e com menos palavras; seleção de ícones e vetores mais adequados ao conteúdo; harmonização das cores com as usadas na logomarca do TCE/SC; espaçamento para o texto respirar etc.

Os testes foram feitos no Canva.com pelos próprios técnicos, sem ficar na dependência da profissional do design, que atuou mais precisamente no produto final e no desenvolvimento do estudo, também de forma colaborativa para criar ícones customizados para a Ouvidoria e para os diferentes serviços.

Acesse [link do Canva](#) com a maioria dos exercícios e testes de prototipação.

3.2.6 Validação e testes

Para verificar se o conteúdo textual e visual atendia ao propósito da página e às necessidades do público de interesse foram realizadas as seguintes validações e testes:

- entrevistas com especialistas internos;
- apresentação on-line do protótipo para o Supervisor da Ouvidoria, aberta ao público interno;
- apresentação on-line do protótipo para assessoria do Ministério Público de Contas de Santa Catarina
- testes de usabilidade.

"Testes de usabilidade: consistem na observação de uma pessoa de cada vez tentando usar algo (seja um site, um protótipo de site ou um conceito de design) para executar tarefas comuns a fim de que se detectem e se consertem as coisas que o confundem ou o frustram" (KRUG, 2014, p. 111).

Em razão da pandemia de Covid-19 não foi possível realizar testes no início do projeto e com o público externo, então realizamos testes com três colaboradoras de empresa terceirizada, na fase final de prototipação.

Seguimos a lição de Steve Krug (2014, p. 112), autor indicado por Isabel Ferreira Lima, do ÍRIS | LabGov: "testar um usuário é 100% melhor do que não testar nenhum".

Assim, aplicou-se formulário de entrevista, com observação do acesso ao espaço da Ouvidoria por meio de desktop:

Teste A - 22/11/2021 - página atual da Ouvidoria;

Teste B - 26/11/2021 - versão 6 do protótipo da nova página da Ouvidoria.

O formulário foi elaborado com base em material do governo federal (ORTEGA, 2022) e segundo as orientações contidas no livro de Steve Krug (2014).

Figura 19: Testes de usabilidade

Serviço: Espaço da Ouvidoria no Portal do TCE/SC Teste n.: A e B Data: 22 e 26 de novembro de 2021 Início da sessão: _____ Término da sessão: _____ Local: TCE/SC Entrevistador: _____ Observadores: _____ Entrevista inicial Neste primeiro momento a entrevistadora irá se apresentar ao entrevistado, explicar sobre o objetivo do encontro, explicar que o/a usuário/a não é quem está sendo testado/a, mas sim testando o serviço. · Explicar que o/a usuário/a não está sendo testado/a. · Dar instruções básicas de como será o andamento da pesquisa. · Pedir para o/a usuário/a silenciar o celular.	Nome: _____ Idade: _____ Função: _____ Experiência de uso da internet: ☐ Pouca experiência no uso de sites ☐ Média experiência no uso de sites ☐ Muita experiência no uso de sites Gênero: ☐ Feminino ☐ Masculino ☐ Outro Costuma utilizar sites do governo? ☐ Sim ☐ Não Possui algum requisito de acessibilidade para o uso de sites? ☐ Sim - Qual? ☐ Não	Realização de Tarefas Será entregue uma sequência de tarefas que deverão ser realizadas uma após a outra pelo usuário. · Explicar que dará início ao teste. · Explicar que ele (a) receberá tarefas e estas podem ser feitas sem pressa. · Relembrar que ele (a) não está sendo testado e que sua ajuda é fundamental. · Explicar que o principal é saber a opinião dele e não executar a tarefa em si. · Avisar que ele (a) pode “desistir” caso não consiga completar uma tarefa. OBS: Gravar a tela ou pelo celular.
--	--	--

Tarefa A Página: Espaço da Ouvidoria no Portal do TCE/SC Objetivo: Verificar se o usuário consegue identificar como realizar uma comunicação ao TCE/SC. Descrição da tarefa: Você constatou uma irregularidade numa obra na escola do seu filho/irmão/sobrinho/primo e quer informar ao TCE/SC, para que o problema seja investigado. Como você entraria em contato com o TCE/SC para informar essa situação? Usuário conseguiu realizar a tarefa? - ☐ Sim, com facilidade	Tarefa B Página: Espaço da Ouvidoria no Portal do TCE/SC Objetivo: Verificar se está claro que o formulário de comunicação, disponível no link “Faça sua comunicação” é a principal forma de fazer uma comunicação à Ouvidoria. Descrição da tarefa: Você chegou na página da Ouvidoria do TCE/SC. Como você vai entrar em contato com a Ouvidoria? Usuário conseguiu realizar a tarefa? - ☐ Sim, com facilidade - ☐ Sim, com dificuldade - ☐ Não conseguiu realizar a tarefa
--	---

☐ Sim, com dificuldade ☐ Não conseguiu realizar a tarefa	Perguntar impressões gerais. Tempo:
· Observar como se dá a escolha entre os tipos de comunicação: denúncia, reclamação, elogio, sugestão e solicitação de comunicação. · Observar como se dá a escolha de anônimo, sigiloso e identificável. · Perguntar ao final se fica claro que pode ou não se identificar.	

Tarefa C	Tarefa D	Tarefa E
Página: Espaço da Ouvidoria no Portal do TCE/SC Objetivo: Verificar se está claro quais as outras formas de contato para se fazer uma comunicação à Ouvidoria. Descrição da tarefa: Se encontrou o formulário: Além do Formulário de Comunicação, quais as outras formas de contato com a Ouvidoria? Usuário conseguiu realizar a tarefa? ☐ Sim, com facilidade ☐ Sim, com dificuldade ☐ Não conseguiu realizar a tarefa Perguntar impressões gerais. Tempo:	Página: Espaço da Ouvidoria no Portal do TCE/SC Objetivo: Verificar se está claro quais as outras formas de contato para se fazer uma comunicação à Ouvidoria. Descrição da tarefa: Se não encontrou o formulário: Você pode indicar as formas de contato com a Ouvidoria? Usuário conseguiu realizar a tarefa? ☐ Sim, com facilidade ☐ Sim, com dificuldade ☐ Não conseguiu realizar a tarefa Perguntar impressões gerais. Tempo:	Página: Espaço Transparência Objetivo: Verificar se está claro para o usuário a diferença das formas de comunicação do TCE/SC, para aquela feita via espaço de Transparência da Lei de acesso à informação. Observar se fica claro que deve se identificar. Descrição da tarefa: Você chegou na página do TCE/SC? Como você vai solicitar informações com base na Lei de Acesso à Informação? Qual opção vai escolher? Usuário conseguiu realizar a tarefa? ☐ Sim, com facilidade ☐ Sim, com dificuldade ☐ Não conseguiu realizar a tarefa Perguntar impressões gerais. Tempo:

Fonte: Grupo de Simplificação do TCE/SC

3.2.7 Desenvolvimento da nova página com base no protótipo

Após os testes de usabilidade, o protótipo foi aprimorado e a versão 7 foi encaminhada para desenvolvimento pela área de tecnologia de informação, com acompanhamento da equipe do Grupo de Simplificação.

3.2.8 Lançamento e período de teste com o usuário final

Em 17 de dezembro de 2021, ocorreu o lançamento **da nova página da Ouvidoria** e início do período de teste público, com a divulgação da pesquisa para qualquer pessoa interessada manifestar sua opinião em relação ao espaço.

O objetivo da reformulação da página foi melhorar a experiência das pessoas que precisam entrar em contato com a Ouvidoria do Tribunal de Contas. O foco da comunicação foi alterado com o uso das diretrizes da Linguagem Simples e do Direito Visual para aprimorar o texto, a estrutura e o design. O objetivo foi garantir que as pessoas:

- encontrassem com facilidade as informações da Ouvidoria;
- compreendessem o que encontravam; e
- usassem as informações para realizar comunicações e resolver dúvidas.

Na página antiga, a Ouvidoria era apresentada como o principal canal de interação do Tribunal de Contas com a sociedade. Na página reescrita, a Ouvidoria é apresentada como: "O canal de comunicação da sociedade com o Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina".

A sociedade está em primeiro plano. O Tribunal de Contas quer conversar com as pessoas e a Ouvidoria é o lugar de escuta ativa.

O Grupo de Simplificação de Documentos funcionou como um laboratório de inovação para aprender, desaprender, reaprender, colaborar e experimentar. Foram muitos os testes, sete versões do protótipo e mais três para desenvolvimento do ambiente do portal.

O trabalho do Grupo de Simplificação representou um avanço para a comunicação da Ouvidoria.

A troca de experiências entre servidoras e servidores de várias unidades do Tribunal de Contas propiciou a reflexão sobre os processos internos e os serviços da Ouvidoria.

O resultado foi a melhoria da página inicial e das páginas secundárias: comunicações, formas de contato, normas, relatórios, quem somos etc.

A nova página possui um texto direto e fluído e contém:

- informações importantes em destaque;
- palavras conhecidas e amigáveis para o público em geral;
- ícones, botões e links para direcionar o olhar de quem pesquisa.

Foi adotado o conceito de *one page* para concentrar as informações na primeira página, como um sumário, e direcionar a pesquisa para links com informações mais detalhadas.

Os textos foram reescritos com uso de frases curtas e em ordem direta, priorizando-se as informações importantes para quem lê.

O projeto gráfico foi reformulado com recursos visuais, como ícones customizados e botões.

Outro destaque foi para a página das comunicações, com acesso pelo botão **Faça sua comunicação**. Ao clicar no botão, o usuário é direcionado para uma página com ícones e acesso direto para o formulário específico de:

- denúncia;
- reclamação;
- elogio;
- sugestão;
- solicitação.

A sub-página das comunicações adotou ícones similares aos utilizados em outras ouvidorias, como o Fala.BR da Controladoria-Geral da União.

A inovação do Grupo de Simplificação do TCE/SC foi incluir em primeiro plano :

- a diferenciação entre as comunicações da Ouvidoria e da Lei de Acesso à Informação;
- quando a identificação da pessoa que comunica é facultativa ou obrigatória;
- os prazos para a resposta da Ouvidoria; e
- a garantia de proteção aos dados pessoais.

Além disso, houve uma diferenciação mais evidente entre as comunicações da Ouvidoria e aquela própria do Serviço de Informação ao Cidadão da LAI – Lei de Acesso à informação, que também ganhou um botão próprio na página principal e na página de comunicações.

O formulário para as comunicações à Ouvidoria também foi reescrito com o uso da linguagem simples.

Tudo para proporcionar uma experiência útil e agradável para quem lê no computador ou no celular.

Figura 20: Amostra Antes e Depois

ANTES

Programa
**LINGUAGEM SIMPLES
& INOVAÇÃO JURÍDICA**

TCE·SC

DEPOIS

Ouvidoria

A Ouvidoria avalia e encaminha aos órgãos técnicos do Tribunal de Contas de Santa Catarina as solicitações e informações recebidas sobre atos de gestão com indícios de irregularidades, praticados por agentes públicos ou por demais responsáveis pela aplicação de recursos públicos.

É o principal canal de interação do TCE/SC com os cidadãos, que podem encaminhar críticas e sugestões, além de solicitar informações sobre os serviços prestados pelo próprio Tribunal e os resultados dos órgãos públicos do Estado e dos municípios catarinenses sujeitos a sua fiscalização.

Excelência no atendimento, ética e respeito aos princípios constitucionais – legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência – são os valores que conduzem nosso trabalho.

Para que serve

Aproximar o TCE/SC da sociedade e facilitar a operação do controle social é nosso principal desafio. A Ouvidoria amplia as possibilidades de participação dos cidadãos na fiscalização da gestão dos recursos públicos e na avaliação dos serviços prestados à população pelo TCE/SC e pelos órgãos sujeitos a sua fiscalização.

Essa interação permite que as ações do TCE/SC atendam mais amplamente ao interesse público e contribua para que o dinheiro entregue aos governos na forma de impostos seja melhor aplicado, evitando desperdícios, desvios, fraudes e atos de corrupção.

Quem pode recorrer

Qualquer cidadão, agente público ou não, pode recorrer à Ouvidoria do TCE/SC. Neste amplo leque de possibilidades de participação estão dirigentes de entidades públicas e privadas, associações, sindicatos, organizações não governamentais e representantes de

Ouvidoria

 Canal de comunicação da sociedade com o Tribunal de Contas de Santa Catarina



Quem pode comunicar?

Qualquer pessoa pode entrar em contato com a Ouvidoria.



O que comunicar?

Você pode sugerir, elogiar, reclamar, denunciar ou solicitar informação de serviços públicos do estado ou dos municípios catarinenses.



Como faço uma comunicação?

Você poderá se identificar ou não.

Use linguagem simples e objetiva. Indique os detalhes possíveis da situação:

- nome, cargo e função das pessoas envolvidas;

- lugar, data e horário dos fatos;

- valor em dinheiro (total ou estimado);

- documentos, fotos, vídeos, áudios etc.



FAÇA SUA COMUNICAÇÃO



Acompanhe sua comunicação pelo sistema da Ouvidoria



O TCE/SC protegerá sua identidade e seus dados pessoais.

AVALIE A NOVA PÁGINA DA OUVIDORIA 

Mais serviços:

- Quem somos
- Carta de serviços
- Normas
- Cartilha
- Plano de ação 2021
- Pesquisa de satisfação
- Relatórios

Perguntas frequentes

Acesso à informação

ATENDIMENTO PRESENCIAL SUSPENSO

Outras formas de contato:

Aplicativo "Na palma da mão"





XI CONGRESSO
CONSAD
DE GESTÃO PÚBLICA

ANTES

Programa
LINGUAGEM SIMPLES
& INOVAÇÃO JURÍDICA

TCE·SC

DEPOIS



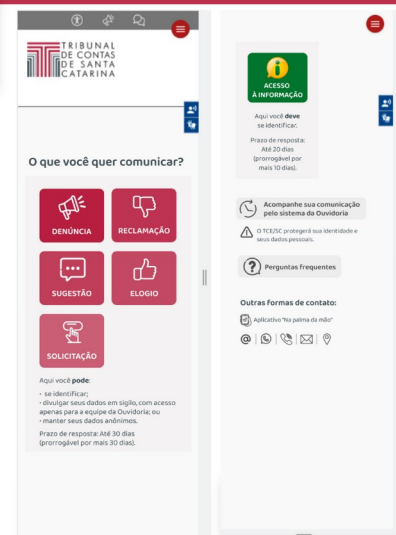
PÁGINA 02 - DESKTOP

ANTES

Programa
LINGUAGEM SIMPLES
& INOVAÇÃO JURÍDICA

TCE·SC

DEPOIS



PÁGINA 02 - CELULAR

Fonte: Grupo de Simplificação do TCE/SC

A nova página da Ouvidoria está disponível no endereço: <https://www.tcesc.tc.br/ouvidoria>. Veja algumas telas do Antes e Depois abaixo e o arquivo completo do Antes e Depois de páginas e sub-páginas da Ouvidoria em pdf. no [link](#).

3.2.10 Próximos passos TCE/SC

Para 2022 está programada a segunda fase do Grupo de Simplificação: piloto Ouvidoria e as seguintes atividades:

- desenvolvimento de um painel para destacar o desempenho da Ouvidoria (com infográficos para demonstrar o número de comunicações e respostas, o tempo médio, principais assuntos etc);
- criação de um fluxo para apresentar de forma visual qual o caminho da comunicação dentro do Tribunal de Contas.
- evento para apresentar os desafios e aprendizados do Grupo de Simplificação e as melhorias na Página da Ouvidoria após o período de testes.
- lançamento do Edital para seleção de novos temas para grupos de simplificação, com a mentoria da Comissão do Programa de Linguagem Simples e Inovação Jurídica.
- Programa de Capacitação em Linguagem Simples e Direito Visual do Instituto de Contas.

4 Repercussão da parceria

Durante o trabalho dos grupos foi possível compartilhar a experiência em evento nacional e regional.

4.1 Participação na Semana da Inovação 2021, da Enap

A parceria em Linguagem Simples e Direito Visual e a experiência prática com os grupos de simplificação foi apresentada em atividade síncrona com duas horas de duração, na Semana de Inovação, organizada pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), em novembro de 2021, com duas horas de duração.

A mesa-redonda abordou o tema “Linguagem Simples e Inovação Jurídica nos Tribunais de Contas: Como fazer?”, com o objetivo de apresentar o projeto e os resultados alcançados com a parceria entre os Tribunais de Contas do Ceará e de Santa Catarina, e o ÍRIS | LabGov, bem como divulgar o tema para os demais tribunais de contas do país.

Durante o evento, foram mostradas possibilidades de aplicação da Linguagem Simples e do Direito Visual e os benefícios obtidos com esta nova forma de comunicação.

Figura 21: Banner do painel



Fonte: Parceria TCE/CE, TCE/SC e ÍRIS | LabGov (2021)

4.2 Lançamento do Guia ÍRIS de Simplificação de Documento

Os Tribunais de Contas do Ceará e de Santa Catarina (TCE/SC) apresentaram os resultados dos Grupos de Simplificação no evento que comemorou os 2 anos do Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará (ÍRIS | LabGov).

A experiência do TCE/CE e TCE/SC contribuiu para a edição do Guia de Simplificação de Documentos do ÍRIS | LabGov, o qual detalha o método para orientar as atividades práticas de aplicação das abordagens da Linguagem Simples e Direito Visual à comunicação institucional.

O Guia, disponível no link: <https://bit.ly/guiaIRIS2021>, apresenta a metodologia prática do ÍRIS | LabGov para simplificar documentos e tornar a comunicação no setor público mais inclusiva e efetiva.

5 Considerações finais

As técnicas de Linguagem Simples e Direito Visual foram disseminadas nos dois tribunais, mostrando aos profissionais a importância do seu uso para aperfeiçoar a comunicação com a sociedade.

Para os gestores públicos, textos em linguagem simples permitem um melhor entendimento e cumprimento das decisões e recomendações dos tribunais de contas. A melhor compreensão das mensagens, qualifica a gestão governamental e melhora a condução das políticas públicas.

Compreender relatórios, decisões e comunicados emitidos pelos tribunais, facilita a(o) cidadã(o) fiscalizar a utilização dos gastos públicos, tornando efetivo o mais importante dos controles: o controle social.

Nesse sentido, a parceria foi muito positiva para as instituições e deve seguir em novos projetos.

Os grupos de simplificação dos Tribunais de Contas do Ceará e de Santa Catarina conseguiram aplicar o método ÍRIS |Lab Gov e transformaram os documentos com a aplicação das diretrizes de Linguagem Simples e Direito Visual.

Hoje as equipes internas se sentem confortáveis em replicar os aprendizados práticos:

- simplificar não é simples; é preciso de humildade para admitir e coragem para tentar fazer diferente;
- o trabalho envolve equipe formada por profissionais de diversas áreas e interessados que impactam e são impactados;
- simplificar é uma atividade colaborativa (quem simplifica um texto deve estar de mãos dadas com quem é responsável pelo seu conteúdo);
- usar empatia ao extremo, se colocar sempre na posição de quem vai consumir a informação e ouvir com atenção;
- experimentar, as mudanças acontecem quando as pessoas se permitem mudar.

Cada um desses aprendizados é também um potencial desafio a ser enfrentado em um projeto de utilização de Linguagem Simples e Direito Visual nas organizações públicas. É importante tê-los em mente, incluindo-os no levantamento de riscos, na hora de iniciar iniciativas desse tipo.

5.1 Benefícios para os tribunais

- Oportunidade para aprimorar a comunicação do tribunal, tanto internamente quanto com seu público de interesse (gestores públicos, outras instituições e a sociedade em geral);
- Proporcionar uma maior efetividade do controle externo;
- Decisões mais bem compreendidas e atendidas pelos responsáveis das unidades fiscalizadas;
- Maior aproximação do tribunal com a sociedade;
- Estabelecimento de uma rede de colaboração entre os tribunais e o ÍRIS | LabGov;
- Fortalecimento do controle social, por meio de uma melhor compreensão das comunicações publicadas pelo tribunal, acerca da utilização dos recursos públicos e do desempenho da gestão pública.

5.2 Trabalhos futuros

No futuro será importante criar novos grupos para simplificar decisões, relatórios técnicos e pareceres dos Tribunais; aplicar o método ÍRIS | LabGov com as adaptações necessárias e formar novos núcleos de linguagem simples e inovação jurídica.

Os pareceres prévios das contas de governo dos municípios são documentos com grande potencial para a atuação de grupos de simplificação, a exemplo do que já ocorre com o parecer prévio das contas do Estado, que em 2020 chegou a sua 19ª edição (SANTA CATARINA, 2022).

Por se tratar de documentos públicos que são produzidos para o poder legislativo, mas que também são consultados pela população para se informar sobre o desempenho da gestão, uma boa compreensão do conteúdo destas publicações pode potencializar o controle social. Por isso, os pareceres prévios são importantes ferramentas à disposição da sociedade para acompanhar e fiscalizar os gastos públicos e a implementação das políticas públicas.

Também há espaço para criação de grupos de simplificação para aprimorar comunicações que informem o público externo sobre os serviços e a atuação do tribunal, tais como: relatórios de atividades e de gestão, carta de serviços, portais de atendimento virtual, sítios institucionais, portais de transparência, notícias etc.

5.3 Nossa curadoria de conteúdos:

Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)

- Curso Primeiros Passos em Linguagem Simples - Heloísa Fischer
- Tendências em Experiência do Usuário - Heloísa Fischer
- Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? - (011).lab
- Linguagem Simples mão na massa! | Semana de Inovação ...
- Direito Visual: O que é e como aplicar? | Semana de Inovação ...
- Inovaflux GNOVA G'N PAPO Linguagem Simples
- Linguagem Simples e Inovação Jurídica nos Tribunais de Contas: como fazer?

(011). lab | Laboratório de Inovação em Governo do município de São Paulo:

- Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? - (011).lab
- Programa de Linguagem Simples
- 10 dicas para escrever um documento em linguagem simples
- CopiCola Projeto 17 Linguagem Simples
- Onepage
- Orientações para a adoção da linguagem clara (2009)

ÍRIS | Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Estado do Ceará

- Experiência do Governo do Ceará
- <https://linktr.ee/irislabgov>
- Inovação Jurídica e Linguagem Simples - LIC & Íris LabGov CE
- Guia Íris de Simplificação: Linguagem Simples e Direito Visual.

Instituto Plácido Castelo do Tribunal de Contas do Ceará

- Webinar Linguagem Simples e Direito Visual
- Programa Afinal de Contas sobre o projeto Linguagem Simples do TCE/CE. Ouça na sua plataforma de streaming preferida: <https://bit.ly/3vIW3mL> ou na Rádio TCE/CE: <https://bit.ly/3ef4zEb>.
- **Participação no Podcast "Comunicação Pública: Guia de Sobrevivência":**
<https://open.spotify.com/episode/7fd8XJOKEel9IlbXpXRk5p?si=njXvaw29R3KY6OE5qlx8iQ>

Tribunal de Contas de Santa Catarina (TCE/SC)

- Apresentação - Linguagem simples e design jurídico no TCE/SC: primeiros passos

- Palestra 16 – Linguagem Simples e design Jurídico no TCESC primeiros passos.pdf
- Programa Isso é da sua conta sobre a nova página da Ouvidoria do TCE/SC, disponível no podcast na página do TCE/SC e no Spotify.

Referências

BRASIL. **Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm. Acesso em: 12 dez. 2021.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Criando documentos digitais acessíveis.** Brasília : TCU, Secretaria-Geral de Controle Externo (Segecex), 2020. Disponível em:

https://portal.tcu.gov.br/data/files/2A/62/5C/FB/31329710D5C6CE87F18818A8/Criando_documento_digitais_acessiveis.pdf . Acesso em: 12 dez. 2021.

CEARÁ. Governo do Estado. Laboratório de Inovação e Dados. **Guia ÍRIS de Simplificação:** linguagem simples e direito visual. Edição prévia. ÍRIS: Fortaleza, 2021.

Disponível em: <https://bit.ly/guiaIRIS2021>. Acesso em: 10 fev. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Demográfico 2010.**

Características da população e dos domicílios: resultados do universo. Rio de Janeiro: IBGE, 2011. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/20551-pessoas-com-deficiencia.html>. Acesso em: 12 dez. 2021.

FISCHER, Heloisa. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania:** Subsídios do movimento mundial pela linguagem clara para facilitar a compreensão de textos que orientam cidadãos em ambientes de governo eletrônico. Rio de Janeiro: Com Clareza, 2018. 84 p.

KRUG, Steve. **Não me faça pensar - atualizado:** uma abordagem de bom senso à usabilidade na web. Rio de Janeiro: Alta Books, 2014

INDICADOR NACIONAL DE ALFABETISMO FUNCIONAL. Inaf 2021: **Relatório disponibilizado no portal.** Disponível em : <https://alfabetismofuncional.org.br>. Acesso em: 12 dez. 2021.

ORTEGA, Marcelo et al.. **A experiência do usuário de serviços públicos do governo federal**: relatório técnico. Brasília: Universidade de Brasília. Faculdade Gama: 2019.

Disponível em:

https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/39292/3/RELATORIO_ExperienciaUsuarioServico_s.pdf. Acesso em: 18 fev. 2022.

Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (**Pnad Contínua**). Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Rio de Janeiro. IBGE. 2019. Disponível

em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101794_informativo.pdf. Acesso em: 12 dez. 2021.

PIRES, Heloisa Fischer de Medeiros. **Impactos da Linguagem Simples na**

compreensibilidade da informação em governo eletrônico: o caso de um benefício do

INSS. Orientadora: Claudia Renata Mont'Alvão Bastos Rodrigues. 2021. 238p. Dissertação (Mestrado em Design) – o Programa de Pós-graduação em Design do Departamento de Artes e Design, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2021.

Disponível em: <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/53277/53277.PDF>. Acesso em: 17 fev. 2022.

PLAIN LANGUAGE ASSOCIATION INTERNATIONAL. **What is plain language?**

Disponível em: <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/what-is-plain-language/>. Acesso em: 12 dez. 2021.

SANTA CATARINA. Tribunal de Contas do Estado. **Para onde vai o seu dinheiro 19**:

versão simplificada do parecer prévio das contas prestadas pelo Governador do Estado de Santa Catarina [recurso eletrônico]. Florianópolis: TCE. 2021. Disponível em:

<https://www.tcesc.tc.br/categoria-de-publica%C3%A7%C3%A3o/para-onde-vai-o-seu-dinheiro>. Acesso em: 20 fev. 2022.