arsesp
agência reguladora
de serviços públicos do
estado de São Paulo

Estudo sobre iniciativas que visem dar aos **documentos técnicos** produzidos pela Arsesp uma **linguagem acessível** ao público em geral

DRI 1 – Agenda Regulatória 2020-2021

Silvia Vivona - Assessora
Gerência de Comunicacão Social
Fevereiro de 2021

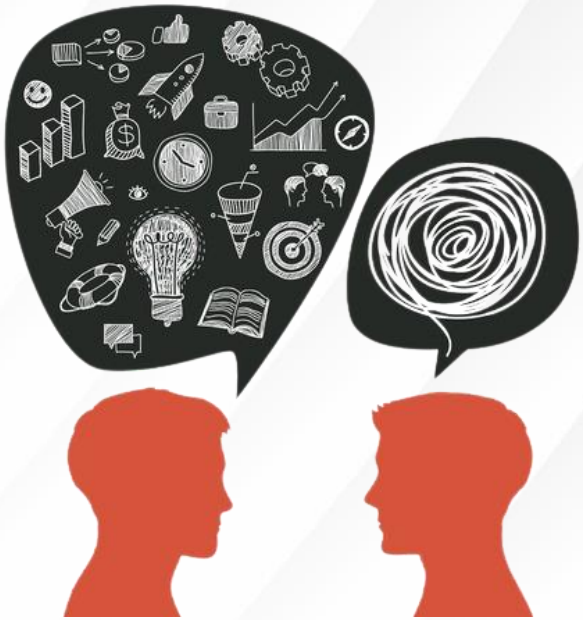
PONTAPÉ

Contribuição na consulta pública da Agenda Regulatória 2019-2020

Instituto Democracia e Sustentabilidade-IDS

- **É um grupo de lideranças políticas, empresariais, acadêmicas e sociais, constituído como uma organização da sociedade civil, plural e apartidária**
- Na CP, O IDS apontou a importância dos documentos da Arsesp serem produzidos com linguagem mais clara.
- A contribuição foi aceita e transformada em ação regulatória.

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo



Objetivos:

- **Transparência** das informações e vencer barreiras de comunicação existentes entre a Arsesp e os cidadãos.
- Garantir que documentos produzidos pela Agência tenham uma linguagem simples, menos burocrática e mais eficiente para facilitar a compreensão da sociedade.

arsesp
agência reguladora
de serviços públicos do
estado de São Paulo

Marcos legais e ações de transparência no contexto da Arsesp

As implementações SIC, CADA e TPS trouxeram mais credibilidade e transparência às ações tomadas pela Agência.

- **Lei Complementar 1.025/2007**: **publicidade** de suas normas e regulamentos no **Diário Oficial**, após realização de **CP e AP**, visando, assim, assegurar a transparência e a participação da sociedade no processo regulatório.
- **SIC - Serviço de Informações ao Cidadão**, trata de assegurar aos cidadãos o acesso pleno às informações públicas.
- **CADA - Comissões de Avaliação de Documentos e Acesso.**
- **Projeto Transparência e Participação Social da Arsesp (TPS).**

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

- O principal marco nacional no contexto da transparência no setor público é a **Lei de Acesso à Informação (LAI) -** Lei Federal nº 12.527/2011

Outros dispositivos: transparência e participação social

Artigo 5º: É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão",

Artigo 8º, parágrafo 3º, inciso I: **Os sítios [...]** deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos: I – conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

- **Existem Também:**

- **Decreto no 53.963** - Política de Gestão do Conhecimento e Inovação;
- **Decreto no 55.559, de 12/03/2010** - **Governo Aberto:**

- **Decreto no 58.052, de 16 de maio de 2012**, que regulamenta a LAI:

- **Lei nº 17.316, de 6 de março de 2020 - Institui a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta.**

Art. 1º - Fica instituída a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta do Município de São Paulo, incluindo a Câmara Municipal e o Tribunal de Contas do Município, com os seguintes objetivos: I - garantir que a administração pública municipal utilize uma linguagem simples e clara em todos seus atos; II - possibilitar que as pessoas e as empresas consigam com facilidade localizar, entender e utilizar as informações da Prefeitura.

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

A linguagem escrita clara: a experiência de outros países e do Brasil

- O movimento pela "Linguagem Simples ou Clara" é discutido em diversos países. **No Brasil, apesar de ser um tema novo, ganha força.**
- Os primeiros passos sobre a "**Linguagem Simples ou Clara" nasceram nas sociedades de língua inglesa**, sob o nome de *plain language*.

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

Plain Language Association International–PLAIN (Associação Internacional de Linguagem Clara – PLAIN), **instituição com sede no Canadá, reúne profissionais em diversos países**

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

Países de Língua Inglesa

EUA

Em 2010, o presidente Barack Obama assinou a **Lei da Redação Clara**.

A lei obriga todos os órgãos federais a usar **Linguagem Simples na redação de documentos.**

- Em 13 de outubro de 2010 a data se tornou o **Dia Internacional da Linguagem**.

Austrália

- **Manual em inglês simples,** editado pelo Escritório do Conselho Parlamentar:
- (https://www.opc.gov.au/drafting-resources/plain-language).

Reino Unido

Manual de Redação
https://www.gov.uk/guidance/content-design/writing-for-gov-uk

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

Países de Língua Espanhola

Chile

Em 2004, o Congresso aprovou a **Ley Facil**, determina que leis sejam redigidas em Linguagem Simples.

Argentina

Na Argentina, em 2018, foi criada **A Rede**:

A Rede promove o uso de linguagem clara nos órgãos do Estado para garantir a transparência dos atos governamentais.

Colômbia

Implantado **laboratórios de simplicidade**, que são espaços de co-criação entre cidadãos e servidores públicos para reescrever textos em Linguagem Simples.

México

O Plano Nacional de Desenvolvimento 2007 estabeleceu que a informação transmitida de órgãos governamentais devem ser "**compreensíveis [...], confiáveis, claras e verdadeiras**".

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

E no Brasil ?

Diversas regulamentações mencionam a questão da "linguagem clara e simples", mas observa-se, que **nenhuma menciona diretrizes ou parâmetros para facilitar o entendimento** dos textos escritos, nem dão referências de como o servidor público deve se comportar ao escrever um documento, uma norma, um estudo técnico.

Mas, é no município de São Paulo que tornou-se lei específica!

arsesp
agência reguladora
de serviços públicos do
estado de São Paulo

No Brasil

<u>O núcleo da Prefeitura municipal *(011). Lab*</u>, dedicado a criar, pensar e experimentar inovações no setor público, implantou o ***Programa de Municipal de Linguagem Simples***, pioneiro no país. A partir desse programa foram elaboradas duas legislações:

o Decreto nº 59.067, de 11 de novembro de 2019: institui o Programa Municipal de Linguagem Simples no âmbito da Administração Pública Municipal

Lei n. 17.316, de 6 de março de 2020 institui a ***Política Municipal de Linguagem Simples:*** estabelece que: "as ideias, palavras, frases e a estrutura devem ser organizadas para que o leitor encontre facilmente o que procura, compreenda o que pesquisou e saiba utilizar a informação

Os servidores municipais passaram por capacitações, cursos e criaram o site.

https://www.linguagemsimples.prefeitura.sp.gov.br

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

O Governo do Estado de São Paulo lançou, em 2016, um guia de ***Orientações para Adoção de Linguagem Clara***

http://www.governoaberto.sp.gov.br/wp-content/uploads/2017/12/orientacoes_para_adocao_linguagem_clara_ptBR.pdf

No Brasil

Ceará

O **Íris - Laboratório de Inovação e Dados, do Governo do Estado do Ceará**, também é um exemplo de implementação de linguagem simples. Desde o ano passado, o Estado tem investido em **cursos de capacitação para servidores** públicos liderado por uma das vozes mais importantes desse movimento: **Heloisa Fisher**.

https://www.ceara.gov.br/2020/08/25/conheca-a-experiencia-da-linguagem-simples-no-governo-do-estado-do-ceara/

Espírito Santo, Paraná e Rio Grande do Sul

Espírito Santo: 2015, Modernização e Ampliação do Portal da Transparência, dispõe que a informação seja disponibilizada de maneira simples, pedagógica e numa linguagem amigável.
https://secont.es.gov.br/Not%C3%ADcia/novo-portal-da-transparencia-e-destaque-em-congresso-de-gestao-publica)

Paraná: Manual de Comunicação Escrita Oficial do Estado do Paraná
http://www.arquivopublico.pr.gov.br/Pgina/Manual-de-Comunicacao-Escrita-Oficial-do-Estado-do-Parana.

Rio Grande do Sul: destaca-se a Cartilha de Acesso à Informação para Câmaras e Prefeituras. A Cartilha, edição 2018, apresenta de **maneira iterativa e bem ilustrativa** informações públicas de grande importância.

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

No âmbito das Agências Reguladoras

- No levantamento realizado para este Estudo soubemos da implantação na **ANA** da Linguagem Simples. A Agência lançou, após um ano de capacitação, seu primeiro produto com a metodologia da LS: a **Carta de Serviço**. https://www.gov.br/ana/pt-br/centrais-de-conteudos/publicacoes/carta_relatorio_ana_2020_v6.pdf

- **NO AMBIENTE REGULATÓRIO ESTADUAL, O ESTUDO DA ARSESP SERÁ PIONEIRO!!**

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

Indicadores Arsesp: linguagem simples

Relatórios de Ouvidoria - Recomendações

(2012, 2013 e 2014)

- Utilização de linguagem mais acessível nas comunicações com usuários, tendo em vista que a maioria não domina a linguagem técnica dos setores regulados.
- Usuários reclamam da tecnicidade da linguagem utilizada nas respostas.

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados pela Arsesp, 2019/2020*

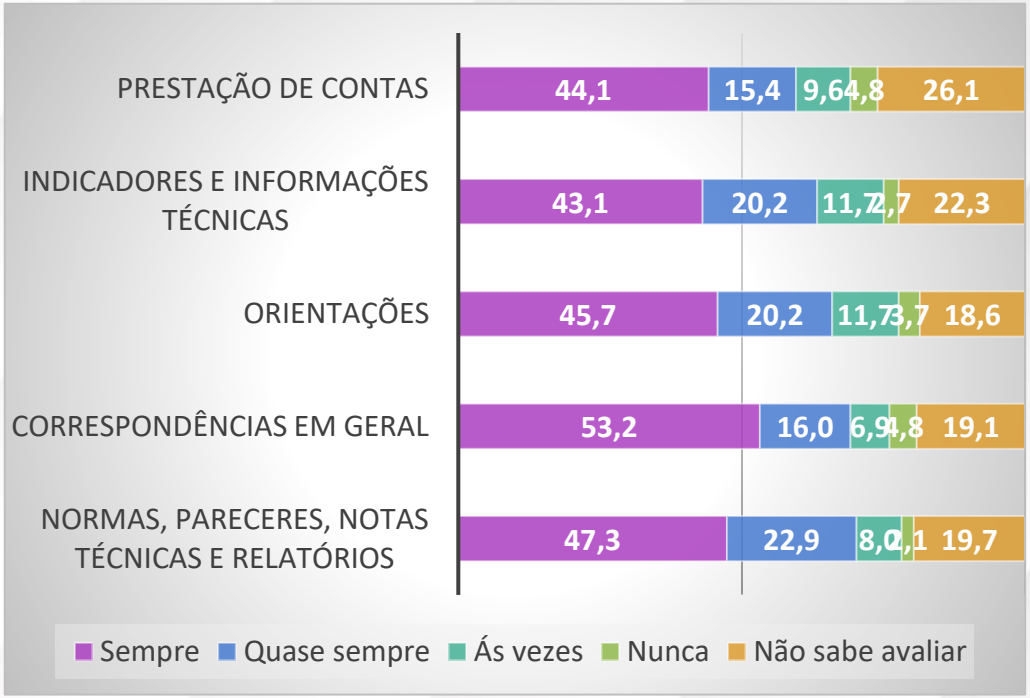
As **pesquisas de satisfação** realizadas pela Arsesp constituem um importante **instrumento de transparência e participação social** com o usuário dos serviços públicos. No entanto, é possível pensar em outras estratégias de aproximação, tal como por meio da simplificação da linguagem.

- **84,4%** dos usuários entrevistados **não conhecem** ou nunca ouviram falar das consultas/audiências públicas realizadas pela Agência.
- *Os entrevistados foram selecionados a partir do banco de dados de SAU. Pessoas que já tiveram contato com a Arsesp.

* Realizada pela Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados – Seade.

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

As prefeituras "aprovam a linguagem utilizada em normas e comunicações destinadas às atividades de regulação, mas identificam oportunidades de aprimoramento" *



* Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados pela Arsesp, 2019/2020, Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados – Seade.

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

O ponto de partida para este Estudo é o reconhecimento de que um **determinado termo técnico pode não ser compreendido pelo cidadão**, que não domina a linguagem regulatória.

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

- Na complexa relação entre **usuários, poder concedente e concessionárias**, o primeiro passo para assegurar o equilíbrio de interesses muitas vezes divergentes é combater a **assimetria de informações**.
- As concessionárias são **detentoras do conhecimento** no ambiente regulatório que envolve o setor.
- O poder concedente (governos municipais, estaduais e federal) também está **capacitado em compreender** assuntos relacionados à regulação

arsesp
agência reguladora
de serviços públicos do
estado de São Paulo

A ARSESP NECESSITA DE MAIOR APROXIMAÇÃO COM OS USUÁRIOS - mais precisamente dos **segmentos residenciais e comerciais**: este é um público **carente de informações** e que paga pelo que consome, mas muitas vezes **não tem ideia do que está pagando**.

É neste público que reside o maior desafio deste Estudo:

“comunicar clara e objetivamente”.

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

No Brasil, **existem 11 milhões de habitantes** que são considerados **semianalfabetos**, com dificuldades para ler e escrever qualquer bilhete simples.

Pequena parte da população brasileira que tem o privilégio de aquisição da **cultura letrada,** muitas vezes **não compreende textos do cotidiano,** quiçá textos da linguagem culta ou mesmo técnica.

"3 em cada 10 brasileiros têm muita dificuldade para fazer uso da leitura e da escrita e das operações matemáticas em situações da vida cotidiana, como reconhecer informações em um cartaz ou folheto ou ainda fazer operações aritméticas simples com valores de grandeza superior às centenas."

Indicador de Alfabetismo Funcional (Inaf), 2018.

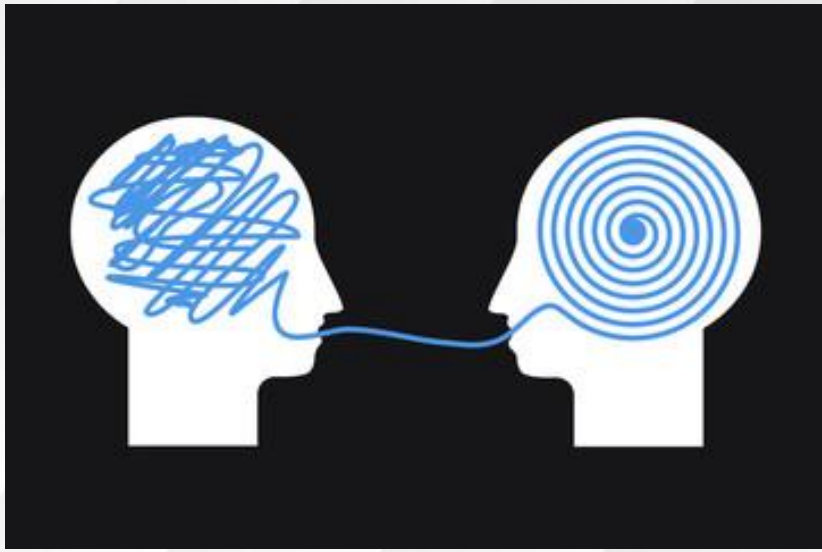
arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

COMO O PÚBLICO COMUM IRÁ ENTENDER?

- O que é uma revisão tarifária?
- O que isso implica na minha conta de água?
- O que é uma deliberação?
- Por que temos reajustes todos os anos?

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DA ARSESP: INSTÂNCIA DE TRANSFORMAÇÃO



É na Gerência de Comunicação (GCOM) da Agência que a etapa mais importante de **decodificar uma norma, um regulamento ou uma notícia, acontece**. No entanto, no ambiente regulatório, essa característica da profissão torna-se ainda **mais desafiadora, dada a complexidade da linguagem**.

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

Site

Redes Sociais

Materiais Institucionais

Boletim Arsep na Rede

Mural

Home de Notícias

Intranet

Releases

Campanhas Educativas

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

PRINCIPAIS DESAFIOS: As funções de uma agência reguladora **são ainda pouco conhecidas pela população em geral** e somente com **a divulgação de suas atribuições** e **objetivos** é possível criar uma relação de confiança entre os usuários e o órgão regulador.

A publicidade é um ponto importante para que a sociedade conheça a função de uma AR.

O AMBIENTE DIGITAL PROVOCOU **MUDANÇAS** SIGNIFICATIVAS NA MANEIRA DE **COMUNICAÇÃO DO SETOR PÚBLICO.**

E a linguagem no ambiente digital?

A Arsesp começou algumas campanhas, ainda tímidas, com esta interação mais atrativa ao público que acompanha a agência pelas redes.

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

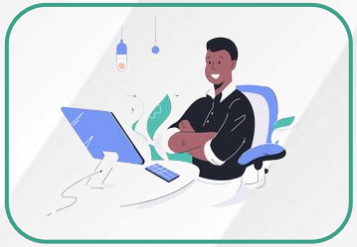
150 milhões de usuários da internet

71% da população, **66%** são ativos em redes sociais

Média **4h41min** na internet com seus celulares

211 milhões de habitantes, as conexões móveis alcançam **97% da população**

94% dos brasileiros possuem um smartphone



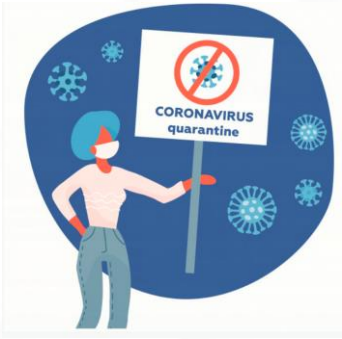
73% possuem laptop ou desktop

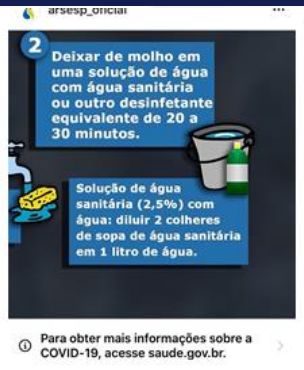
Pesquisa Digital in 2020: *We Are Social e Hootsuite*.

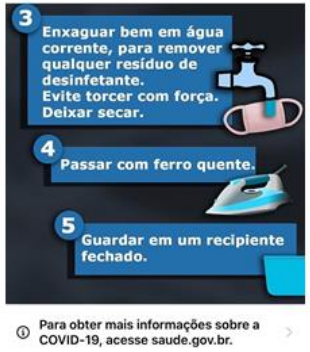
arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

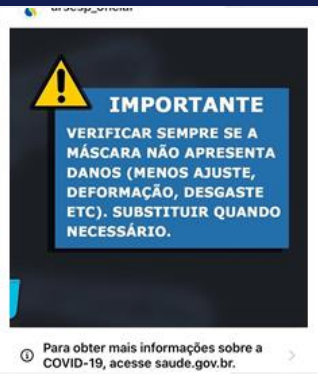
Arsesp Explica

Prevenção ao Covid-19









arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

Foi realizado diagnóstico da maioria dos documentos produzidos pela Agência, que consistiu num passo importante para selecionar o que deve ou não sofrer modificações textuais para a compreensão do público em geral.

Por tipo de documento

Nível de possibilidade de decodificação dos textos originais para textos mais claros e de linguagem simples

Público-alvo

Importância e possibilidade técnica

Materiais de apoio para acompanhamento

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

Tipos de Comunicação	Nível de possibilidade Textos claros e linguagens simples	Importância x Possibilidade Técnica	Materias de apoio para acompanhamento				Público-Alvo							
			Nota explicativa	Cartilha	Vídeo explicativo	Vídeo de animação	Usuário	Prestador	Poder Concedente	Associações	Órgãos de controle	Entidades da sociedade civil	Órgãso de Defesa do consumidor	Imprensa
Deliberações	Difícil adaptação (conteúdo não permite simplificação de linguagem)	Importante, contudo é possivel fazer em partes, pois o conteúdo exige abordagem técnica	Conteúdo geral + específico	Conteúdo geral	Conteúdo geral	Conteúdo geral								
Notas Técnicas	Difícil adaptação (conteúdo não permite simplificação de linguagem)	Importante, contudo é possivel fazer em partes, pois o conteúdo exige abordagem técnica	Conteúdo geral + específico	Não se aplica	Conteúdo geral	Não se aplica								
Relatórios Circunstanciados	Média adaptação (conteúdo permite alguma simplificação de linguagem)	Importante, contudo é possivel fazer em partes, pois o conteúdo exige abordagem técnica	Conteúdo geral + específico	Não se aplica	Conteúdo geral	Não se aplica								

<u>Exemplo</u>: Deliberações

Nível de possibilidade: Difícil adaptação (conteúdo não permite simplificação de linguagem);

Importância x possibilidade: Importante. Contudo é possível fazer em partes, pois o conteúdo exige abordagem técnica;

Materiais de apoio: há necessidade de nota explicativa. Dependendo do tema há como elaborar vídeos explicativos ou animação;

Público-alvo: Todos. Usuários, prestador, poder concedente, associações, órgão de controle, entidades da sociedade civil, órgão de defesa do consumidor, imprensa.

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

Capacitação

- A **cultura de uma instituição pública** deve perpassar por essa transformação, sendo a **capacitação** de seu quadro funcional, **um fator essencial.**
- Convencimento **sobre a importância de simplificar os textos dos documentos públicos**.
- Todos os profissionais servidores devem entender que **redigem documentos** e **normas para toda a sociedade**, e que a informação deve ser **compreendida por todos os públicos.**

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

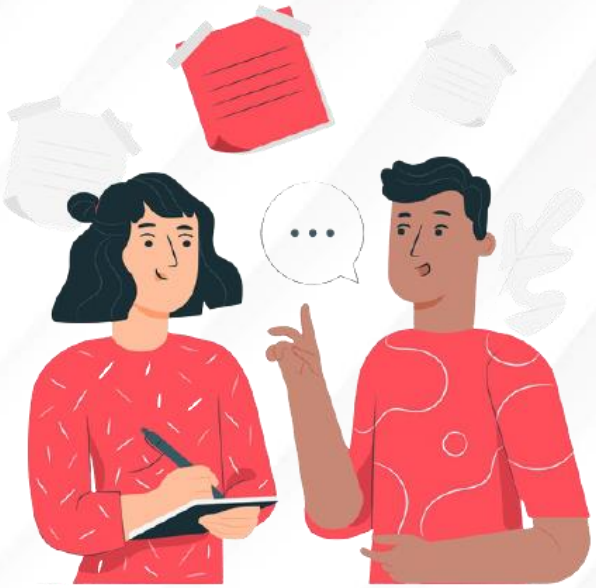
Onde Capacitar?

- **Escola Nacional de Administração Pública-ENAP:** Módulo do Ética e Cidadania - primeiros passos para uso de Linguagem Simples.
- https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315

- **Consultoria com a jornalista Heloísa Fischer:** é a precursora deste conceito "Linguagem simples", no Brasil. Ela atua neste campo desde 2016, escreveu o livro " **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania** ", e é fundadora da Comunica Simples, consultoria usada também como base para este Estudo. Presta consultoria para diversos órgãos públicos.

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

INTERAÇÃO



- A **interação** entre o **servidor técnico e o profissional de comunicação** deve ser constante.
- **Participação do comunicador** com todas as áreas da agência é essencial para transmissão informações ao público-alvo.

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Próximos passos:

- Plano de ação para implementação do projeto, com base no Estudo aprovado pela Diretoria Colegiada.
- Sensibilização com o servidores da Arsesp pela Comunicação Interna.
- Se inscrever gratuitamente no curso da ENAP para entender a Linguagem Simples no ambiente público.
- Serão realizados webinares, workshops sobre o tema.
- Além de projetos pilotos com a metodologia da de Linguagem Simples no Projeto da DEF – o Procalt.
- Primeiro: um Glossário com os termos técnicos será produzido.

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

arsesp
agência reguladora
de serviços públicos do
estado de São Paulo

EQUIPE

OBRIGADA,

Silvia Vivona: assessora da Gerência de Comunicação e responsável pelo Estudo Ação DRI-1.

Superintendente: Samira Bevilaqua

Diretor de Relações Institucionais: Joaquim Matias

Grupo de Trabalho

Fabio Moreira (Diretoria de Energia Elétrica)

Fabiano Alves (Diretoria Econômico-financeira)

Guacira Guiraldini (Diretoria de Relações Institucionais)

Glaucia Strauss (Diretoria de Gás Canalizado)

Gustavo Oliva (Diretoria de Relações Institucionais)

Isabel Santana (Secretaria Executiva)

Lúcia Pacheco (Ouvidora)

Marcos Sartori (Diretoria de Saneamento Básico)

Paula Bueno (Diretoria de Energia Elétrica)

Paula Oliveira (Diretoria de Gás Canalizado)

Regina Lunardelii (Diretoria de Relações Institucionais)

Rosemeire Cornelsen (Diretoria de Relações Institucionais)

Sérgio Brandt (Diretoria de Relações Institucionais)

Thais Rockembach (Diretoria de Relações Institucionais)

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo