

Projeto: Melhorando o ambiente de negócios no estado de São Paulo através da transparência

Guidelines

- Os Guidelines serão referenciais para a elaboração dos produtos do projeto *Melhorando o ambiente de negócios no estado de São Paulo através da transparência*.
- A elaboração de Guidelines dar-se-á por meio do mapeamento do portal de dados abertos do Reino Unido e dos elaboradores e gestores das políticas públicas relacionadas ao tema.
- Terão como foco o processo e a metodologia usada pelo Reino Unido na definição de prioridades; no diálogo com a população; no fomento a negócios sociais e empreendedorismo; na linguagem cidadã; e na implementação do projeto.
- Sugere-se que os Guidelines sejam divididos em 5 fascículos:
 1. Abertura de bases.
 2. Web semântica.
 3. Diálogo com a população.
 4. Fomento a negócios sociais / empreendedorismo.
 5. Linguagem cidadã.

1. Abertura de bases

- Mapear a realidade do Reino Unido e definir o estado da arte para a produção do Guideline.

Pontos para discussão

- Avaliação do público-alvo
- Montagem de equipe

Principais conceitos envolvidos:

- Definição do público-alvo
- Definição de dados abertos
- Definição de metodologia para priorizar a abertura de bases

- Definição de vocabulários: serão feitos novos vocabulários e ontologias ou será usada, por exemplo, a DBpedia?

Necessidades para o projeto

- Contratação de consultoria especializada

2. Web Semântica

- Mapear a realidade do Reino Unido e definir o estado da arte para a produção do Guideline.

Pontos para discussão

- Avaliação do público-alvo
- Montagem de equipe

Principais conceitos envolvidos:

- Definição do público-alvo
- Definição do conceito de Web semântica
 - Sugestão de boas práticas
- Definição de metodologia para priorizar os dados a serem linkados

Necessidades para o projeto

- Contratação de consultoria especializada

3. Diálogo com a população

- Mapear a realidade do Reino Unido e definir o estado da arte para a produção do Guideline

Pontos para discussão

- Avaliação do público-alvo
- Montagem de equipe

Principais conceitos envolvidos:

- Definição do público-alvo
- Definição da metodologia do diálogo com a população
- Definição das ferramentas para o diálogo com a população

Necessidades para o projeto

- Contratação de consultoria especializada

4. Fomento a negócios sociais / empreendedorismo

- Mapear a realidade do Reino Unido e definir o estado da arte para a produção do Guideline

Pontos para discussão

- Avaliação do público-alvo
- Montagem de equipe

Principais conceitos envolvidos:

- Definição do público-alvo
- Definição da metodologia para o fomento a negócios sociais / empreendedorismo
- Definição das ferramentas para o fomento a negócios sociais / empreendedorismo
- Sugestões de temas específicos a serem abordados: mobilidade/transporte; educação; saúde; segurança.

Necessidades para o projeto

- Contratação de consultoria especializada: the Open Data Institute?

5. Linguagem cidadã

- Mapear a realidade do Reino Unido e de outros estados brasileiros, como Rio Grande do Sul e Espírito Santo, e definir o estado da arte para a produção do Guideline

Pontos para discussão

- Avaliação do público-alvo
- Contratação de consultoria
- Montagem de equipe para construção de conceitos sobre linguagem clara e sua implementação

Principais conceitos envolvidos:

- Definição de público-alvo (indicações em <http://www.cetic.br/usuarios/tic/2012/index.htm>, notadamente, tabelas

A5, G1 G2 e G3); artigos em <http://www.cetic.br/publicacoes/2012/tic-domicilios-2012.pdf>, páginas 65 a 75;

- Substituição de termos técnicos por expressões inteligíveis ao público-alvo;
- Público-alvo: qualquer cidadão, independentemente de presumido nível de interesse em obter bases de dados?

Necessidades para o projeto

- Contratação de consultoria especializada em linguagem

Levantamento preliminar de bibliografia na Internet

- [A linguagem clara em conteúdos de websites governamentais para promover a acessibilidade a cidadãos com baixo nível de escolaridade](#)
- [Política linguística para a diversidade: uma política cultural](#)
- [A inteligibilidade dos websites governamentais brasileiros e o acesso para usuários com baixo nível de escolaridade](#)
- <http://www.cetic.br/publicacoes/2012/tic-domicilios-2012.pdf>

Uma definição de linguagem clara

Linguagem clara é uma linguagem com conteúdo, vocabulário e estruturas simplificados. É um estilo de escrever que tem como objetivo ser muito acessível e facilmente entendido por ampla variedade de audiências. Cathy Chapman, personagem-chave do programa de leitura fácil do governo canadense, na Just Language Conference, realizada em Vancouver (1992), apresentou a seguinte definição:

Plain language is a technique of organizing information in ways that makes sense to the reader, and thinking about your reader first and foremost and using language that is appropriate for your audience's reading skills.¹³ (“Linguagem clara é uma técnica de organizar a informação de forma que faça sentido para leitor e que, pensando primeiro e antes de tudo no leitor, usa uma linguagem apropriada às habilidades de leitura de sua audiência”). *In A inteligibilidade*. (p28)..

Comparação dos princípios da linguagem clara com os princípios e diretrizes de acessibilidade e usabilidade

Linguagem clara	Acessibilidade	Usabilidade
<p>Usar palavras simples e familiares do dia-a-dia</p> <p>Eliminar palavras desnecessárias</p> <p>Evitar o uso de jargão</p> <p>Evitar ou explicar palavras técnicas</p>	<p>Usar linguagem clara e simples, layout de página consistente e gráficos reconhecíveis, de forma que as páginas sejam fáceis de entender</p>	<p>Usar palavras que os usuários possam facilmente entender</p>
<p>Evitar ambigüidade</p>	<p>Criar conteúdos acessíveis</p>	<p>Usar sentenças que os usuários possam facilmente processar e entender</p>
<p>Usar gráficos e ilustrações com precaução</p>	<p>Suplementar o texto com apresentações gráficas ou auditivas que possam facilitar a compreensão da página</p>	<p>Usar gráficos e ilustrações para complementar e servir de apoio ao o texto</p>
<p>Colocar idéias paralelas em construções paralelas. Escrever mudando suavemente de idéia para idéia, de sentença para sentença, de seção para seção</p>	<p>Usar sentenças com uma só idéia. Incluir a idéia principal na 1ª sentença do parágrafo.</p> <p>Usar sentenças curtas, concisas</p>	<p>Construir parágrafos organizados e coerentes</p>
<p>Organizar a informação incluindo sumário e cabeçalhos no documento</p>	<p>Colocar a informação fazendo a distinção no começo de cabeçalhos, parágrafos, listas, etc.</p>	<p>Usar cabeçalhos para apresentar idéias-chave e prover estrutura do texto</p>

Um bom texto requer um conjunto de máximas de estilística global e regras específicas de uso. A linguagem deve ser clara, precisa, definida, simples, e evitar obscuridade, ambigüidade, indefinição, abstração, complicação, prolixidade, jargão, clichê. Necessita-se, portanto, de uma linguagem clara, se estamos preparando um mandado judicial, escrevendo um procedimento, projetando uma brochura, dirigindo um negócio, editando um boletim, gerenciando um departamento, mantendo um *website* ou treinando funcionários.

DIRETRIZES DE LINGUAGEM CLARA PARA MELHORIA DA INTELIGIBILIDADE DOS WEBSITES GOVERNAMENTAIS

O propósito dessas recomendações é assegurar que seja levado em consideração o cuidado nas ajudas para os textos mais complexos. Define-se um limiar que estabelece quando alternativas são requeridas para melhor inteligibilidade do texto. São opções relacionadas ao nível de escolaridade requerido pelo usuário para que o texto seja inteligível. O limiar mínimo estabelecido é expresso em um conjunto de critérios que facilitarão a inteligibilidade dos textos dos *sites* governamentais para usuários com baixo nível de escolaridade, que corresponde ao ensino fundamental.

Diretrizes gerais (heurística) para escrever em linguagem clara

As diretrizes gerais foram adotadas do material instrucional *PlainTrain*, do Plain Language Online Training Program, adaptado de publicações (“Plain Language: clear and simple” associado ao “Trainer’s Guide”) do *National Literacy Secretariat - Human Resources Development* do Canada.

- **Organizar as idéias**

Pensamento organizado e claro produz escritos claros e lógicos, e alguns problemas de comunicação podem ser resolvidos mudando as palavras ou a estrutura da sentença, ou ainda a forma como as palavras ou pensamentos são organizados.

- **Usar palavras apropriadas**

Palavras são símbolos pelos quais percebemos com nossos sentidos. Elas traduzem o que pensamos,

sentimos e fazemos. Quanto mais complexa a idéia ou pensamento, mais difícil é expressá-lo precisamente em palavras.

- **Construir sentenças claras e simples**

Construir idéias de sentença em sentença, porque a sentença simples e declarativa é a maneira mais fácil de processar a informação. Como as sentenças representam idéias, é a sentença que constrói a mensagem para o usuário. Uma mensagem clara requer sentenças claras. Sentenças com estruturas complexas podem causar problemas de inteligibilidade.

- **Usar parágrafos claros e efetivos**

Utilizar parágrafos claros e simples tem como objetivo a certeza de dizer o que realmente se pretende comunicar.

Limitar cada parágrafo a uma idéia, a menos que esteja ligando pontos relacionados. Informação complicada (ou discussão de diversas idéias) geralmente precisa ser separada para tornar-se facilmente entendida.

- **Usar gráficos e ilustrações com moderação**

Usar gráficos com precaução. Assegurar-se de que eles significam a mesma coisa para o usuário e para quem elabora a informação, e os introduz para maior compreensão. Checar sempre com o usuário as escolhas de gráficos e ilustrações que fizer. Evitar excesso de ilustrações.

Checklist para escrever textos em linguagem clara

Observando a heurística acima enunciada e com base na adaptação do “*Plain Language: clear and simple*” associado ao “*Trainer’s Guide*”, ambas publicações do programa *National Literacy Surveys* do *Human Resources Development Canada*, na *checklist* de Sue Scott e Caroline Sage para informação jurídica em linguagem clara, no “*Guidelines: writing for adults with limited reading skills*” desenvolvido por Gaston and Daniels, na *Plain Language Audit Tool* do *Northwest Territories Literacy Council* do Canadá, e também em conformidade com a *W3C 2.0 (Working draft version, 27 April 2006)*, sugerimos uma *checklist* com critérios para servir de roteiro ao desenvolvimento da

A inteligibilidade dos websites governamentais brasileiros e o acesso para usuários com baixo nível de escolaridade

linguagem clara para textos em português, direcionada para *webdesigners*/redatores das informações disseminadas nos sites das agências do governo federal, tendo como foco as necessidades do usuário, qual informação lhe é essencial e como ela pode ser organizada e expressa mais claramente:

– dividir a informação em pontos principais e secundários;

– desenvolver uma estrutura para o documento de forma que ele seja fácil e agradável de usar;

– quando compartilhar informação nova, começar com a antiga, para em seguida introduzir a atual;

– se estiver descrevendo algo completamente novo, começar com a informação geral sobre os objetivos ou razões para o novo, depois, então, tratar do específico;

– incluir sumário para documentos longos e usar cabeçalhos claros em todo o documento;

– em documentos pequenos, usar introdução em vez de sumário;

– usar palavras simples e do dia-a-dia;

– eliminar palavras desnecessárias;

– evitar o uso de jargões;

– evitar ou explicar palavras técnicas;

– não mudar verbos para substantivos;

– evitar encadeamento de nomes;

– escolher consistentemente as palavras;

– usar acrônimos cuidadosamente;

– usar verbos em voz ativa;

– elaborar sentenças curtas;

– evitar ambigüidade;

– dar encadeamento às idéias;

– enfatizar o positivo;

– evitar duplas negativas;

– evitar preâmbulos desnecessários;

– manter parágrafos simples;

– usar transições (palavra, frase, sentença ou parágrafo que mostre o relacionamento entre duas ou mais partes do que se está escrevendo);

– colocar idéias paralelas em construções paralelas;

– para indicar e separar itens, usar pontos ou números;

– colocar gráficos e ilustrações o mais perto possível do texto a que eles se referem;

– colocar gráficos e ilustrações na página de forma que não interrompa os padrões de leitura normal;

– certificar-se de que todos os gráficos e ilustrações estão claros e as legendas fáceis de ler;

– ser cuidadoso ao usar gráficos, tabelas, quadros etc. para complementar a informação.

CONCLUSÕES

O único indicador utilizado no Brasil (IBGE 2003) para medir o alfabetismo funcional é o de anos de escolaridade cursados, tendo-se estimado oficialmente que 30,3% da população brasileira economicamente ativa é analfabeta funcional. Um só indicador não é suficiente, sendo necessários outros, tais como habilidades de leitura e escrita e habilidades matemáticas, para avaliar mais acuradamente o nível de alfabetismo funcional. O Inaf, em seus estudos, levou em consideração não só os anos de escolaridade, mas as habilidades de leitura, escrita e cálculo. O resultado obtido: 58% da população brasileira economicamente ativa são analfabetos funcionais.

Os documentos disseminados pelo governo têm como finalidade noticiar, informar, explicar ações governamentais. Contudo, requer-se que todo esforço seja feito para torná-los inteligíveis para uma audiência a mais abrangente possível. Devem ser baseados nas necessidades que o usuário tem, qual informação é essencial e como pode ser organizada e expressa mais claramente. O governo tem a responsabilidade de produzir textos oficiais de tal forma que o cidadão, inclusive aqueles portadores de deficiência e necessidades especiais, possam

