



Índice

| | |
|---|----|
| Introdução | 3 |
| Benefícios | 7 |
| Metodologia Oficinas de Simplificação | 8 |
| 1. Passo Levantamento e seleção do(s) documento(s) | 9 |
| 2. Passo Diagnóstico do(s) documento(s) | 12 |
| 3. Passo Revisão do(s) documento(s) | 15 |
| 4. Passo Pré-teste da sessão colaborativa Virtual | 17 |
| Sessão Virtual | 18 |
| 5. Passo Teste com o público-alvo | 20 |
| 6. Passo Produção do documento final | 24 |
| Ficha técnica | 27 |
| Partilhe a sua experiência | 28 |



Introdução

Para que serve este Guia?

Este guia de natureza “*do-it-yourself*”, explica como cada um de nós, dentro das nossas entidades da Administração Pública, pode transformar documentos ou comunicações que são dirigidas aos cidadãos com uma linguagem mais técnica a uma linguagem mais simplificada.

A metodologia aqui apresentada - Oficinas de Simplificação, baseia-se em experiências de outras entidades internacionais, como por exemplo a do [“Laboratórios de Simplicidad”](#) criados pela [DNP - Departamento Nacional de Planeacion da Colombia](#) e a metodologia do (011).lab, o Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo, bem como a experiência de aplicar no contexto português, no caso das oficinas conduzidas previamente pela equipa do LabX/AMA.

De uma forma geral, este guia destina-se a todos os colegas da Administração Pública interessados em melhorar a comunicação dos seus documentos destinados aos cidadãos.



Introdução

Mais especificamente, este guia poderá beneficiar o trabalho das equipas de comunicação ou de criação de conteúdos destinados ao cidadão.

No entanto, durante o ano de 2020, o confinamento decorrente da pandemia provocada pelo COVID-19 obrigou a que, um pouco por todas as organizações, fossem repensados os modelos de trabalho colaborativo para se adaptarem a novas realidades.

Do presencial para o digital: responder à exigências do trabalho remoto

Desenhada, na sua versão original, para ser realizada através de sessões presenciais, reunindo cidadãos e funcionários públicos, a sua experimentação no terreno tinha sido ainda limitada a uma iniciativa em colaboração com a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), em que se reuniram cidadãos e funcionários em torno de algumas comunicações eletrónicas desta entidade. Entretanto, o confinamento e o distanciamento presencial não permitiam, aos dias de hoje, continuar a testar e a evoluir a metodologia de modo a promover a sua disseminação.



Introdução

Neste contexto, a evolução da metodologia para um ambiente digital foi um passo lógico para se poder continuar a trabalhar estes temas, primeiro junto das entidades públicas e, mais tarde, novamente com cidadãos.

Uma solução cocriada com a Rede de Inovadores

Baseada na experiência adquirida na utilização de quadros brancos digitais, a solução passou por **desenhar uma sessão colaborativa focada nos momentos chave da metodologia**: a **análise e avaliação** do documento e a **sua reescrita** com base nos princípios das 10 Guias Orientadoras.

O objetivo consistiu em aproveitar as potencialidades do quadro branco digital para anotar documentos já existentes e para a construção colaborativa de novas propostas. Graças aos suportes teóricos e as instruções integradas nos próprios templates dos exercícios, foi desenhada uma experiência de aprendizagem que tanto pode ser realizada individualmente ou em grupo, de forma autónoma ou guiada por um facilitador.



Introdução

Esta versão digital das Oficinas de Simplificação de linguagem foi testada com cerca de 50 colegas da Rede de Inovadores (uma comunidade de prática transversal que reúne trabalhadores da Administração Pública, dinamizada pelo LabX), tendo sido, entretanto, enriquecida e melhorada com os contributos do grupo de trabalho do **Plano de Trabalho Colaborativo**, podendo ainda integrar, no futuro, outros componentes significativos para a promoção da simplificação, noutras vertentes além da linguagem e adequar o modelo aqui proposto ao contexto mais vasto da Administração Pública.

Deixamos agora aqui este instrumento para que o possam aplicar, por via digital, no sentido de promover um processo colaborativo e participativo de simplificação de documentos.

Agora, mãos à obra!



Benefícios

O que é simplificar um documento?

Simplificar é tornar mais simples, claro e útil o conteúdo de um documento, aos olhos do seu público-alvo.

O processo da simplificação consiste em trabalhar os seguintes aspetos de um documento:

- Definição da finalidade do documento
- Definição do público-alvo do documento
- A clareza da mensagem
- Adaptação da terminologia e palavras ao público-alvo
- A organização/estrutura
- Adaptação de formato e suportes visuais ao público-alvo

Porque devo aplicar as Oficinas de Simplificação?

- Permite fazer chegar de forma mais eficiente a sua mensagem ao cidadão;
- Permite evitar erros de má interpretação que, eventualmente, poderão provocar efeitos negativos aos serviços, como por exemplo, o aumento da afluência, tempos de espera, etc;
- Permite conhecer, avaliar e transformar documentos de comunicação da sua entidade pública, através de conhecimento empírico, ou seja, conhecimento gerado pelo confronto dos documentos com os utilizadores numa sessão entre entidades e cidadãos;
- Permite a aproximação da sua entidade ao cidadão, criando pontes de entendimento mútuos.

Metodologia | Oficinas Simplificação - Virtual



1. PASSO
Levantamento e seleção do(s) documento(s)

2. PASSO
Diagnóstico do(s) documento(s)

3. PASSO
Revisão do(s) documento(s)

4. PASSO
Pré-teste da sessão colaborativa Virtual

5. PASSO
Teste com o público-alvo

6. PASSO
Produção do documento final

Documento Simplificado final

Tabela de tipologia de comunicações
(palavra-passe: 1234)

| Tipologia | Descrição | Exemplos |
|----------------|-----------|----------|
| 1. Informação | ... | ... |
| 2. Comunicação | ... | ... |
| 3. ... | ... | ... |

Grelha de avaliação do documento
(palavra-passe: 1234)

| Item | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------|---|---|---|---|---|
| 1. Clareza | | | | | |
| 2. ... | | | | | |

10 Guias Orientadoras
(palavra-passe: 1234)

Guião da sessão Virtual
(palavra-passe: 1234)

| Tempo | Atividade | Objetivos |
|--------|--------------|-----------|
| 10 min | Apresentação | ... |
| 20 min | ... | ... |

Guião da sessão Virtual
Plataforma Online



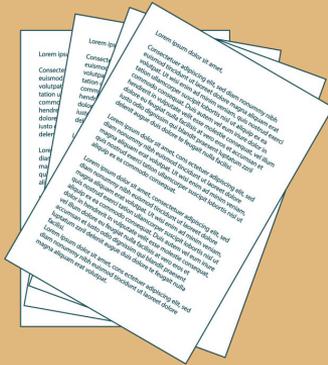
Legenda: Iterações sucessivas do(s) documento (s) com avaliação e reformulação constantes

Resultado final da metodologia das Oficinas de Simplificação



1. PASSO

Levantamento e seleção do(s) documento(s)



O primeiro passo consiste em **identificar vários documentos** destinados ao cidadão, **preencher a tabela de tipologia de comunicações** e assim, obter uma caracterização de cada documento, para proceder mais facilmente à **seleção do(s) documento(s) a simplificar**.



1. PASSO

Levantamento e
seleção do(s)
documento(s)



RESULTADO

Documento(s) a ser
simplificado(s)

Como aplicar?

A sua aplicação realiza-se da seguinte forma (em equipa ou individualmente):

- 1. Faça um levantamento de documentos destinados ao cidadão e que tenham interesse em simplificar.** Por exemplo, escolha um documento que já tenha sido reportado causar confusão ao cidadão ou um documento de elevada importância para a sua entidade.
- 2. Preencha a tabela de “Tipologia de Comunicações” - com os documentos identificados.** Verificará que terá uma melhor perceção dos vários documentos e que ajudará na seleção.
- 3. Selecione o(s) documento(s) a simplificar.** De forma informada, e dando maior atenção aos documentos com maior grau de controlo e empenho (6) para introduzir mudanças, seleccione um ou mais documentos a simplificar.

Tabela de tipologia de comunicações escritas - instruções

Como preencher a tabela?

O primeiro passo é o preencher o campo **1.** (Designação da Comunicação) com as comunicações que se pretende intervir.

Após o preenchimento deste campo, deverá acrescentar a restantes informações correspondentes aos campos seguintes. Assim, obtém um maior número de informações necessárias para uma seleção criteriosa das comunicações, facilitando à entidade determinar qual ou quais as comunicações que tenciona simplificar.

1. Designação da Comunicação
3. Caracterização e número de destinatários
5. Problemas mais comuns reportados pelos utilizadores – e/ou pelos serviços – a respeito desta comunicação (e impactos que esses problemas têm na instituição e sobre os utilizadores)

PLANO DE TRABALHO COLABORATIVO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Tabela de tipologia de comunicações

Designação do processo:

| Designação da comunicação escrita | Objeto e finalidade da comunicação escrita (breve descrição) | Caracterização e número de destinatários | Data de envio Regularidade de envio | Problemas mais comuns reportados pelos utilizadores – e/ou pelos serviços – a respeito desta comunicação (e impactos que esses problemas têm na instituição e sobre os utilizadores) | Grau de controlo e empenho que têm para introduzir mudanças nessa comunicação (layout, linguagem ou abordagem aos utilizadores na comunicação escrita) | Advertências sobre potenciais problemas numa intervenção sobre esta comunicação escrita (obrigação de inclusão de normas legais na comunicação de estilo, sensibilidade ou reatividade a alterações de conteúdos ou de grafismo, por exemplo) |
|-----------------------------------|--|--|---------------------------------------|--|--|---|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

2. Objeto e finalidade da comunicação escrita (breve descrição)
4. Data de envio | Regularidade de envio
6. Grau de controlo e empenho que têm para introduzir mudanças nessa comunicação (layout, linguagem ou abordagem aos utilizadores na comunicação escrita)

7. Advertências sobre potenciais problemas numa intervenção sobre esta comunicação escrita (obrigação de inclusão de normas legais ou manutenção de estilo, sensibilidade ou reatividade a alterações de conteúdos ou de grafismo, por exemplo).

2.

PASSO

Diagnóstico do(s) documento(s)

Lorem ipsum dolor sit amet,

Consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum irure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et justo odio dignissim qui blandit praesent luptatum zzril delenit augue duiis dolore te feugiat nulla facilis.

Lorem ipsum dolor sit amet, cons ectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum irure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et justo odio dignissim qui blandit praesent luptatum zzril delenit augue duiis dolore te feugiat nulla facilis.

Lorem ipsum dolor sit amet, cons ectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat.

Uma vez selecionado o(s) documento(s) a simplificar, segue-se a **realização da sua avaliação** de acordo com vários aspetos da simplificação: definição do público-alvo, a clareza da mensagem, a adaptação da terminologia e palavras ao público-alvo, a organização/estrutura e a adaptação de formato e suportes visuais ao público-alvo.

**2.**

PASSO

Diagnóstico do(s)
documento(s)**RESULTADO**Avaliação do(s)
documento(s) a ser
simplificado

Como aplicar?

A sua aplicação realiza-se da seguinte forma (em equipa ou individualmente):

1. Comece a realizar uma avaliação do(s) documento(s), mediante a leitura do mesmo e o preenchimento da “Grelha de avaliação do documento”.
2. Após, o preenchimento da grelha, faça os cálculos dos pontos por níveis de avaliação e depois a avaliação do documento total.
3. De seguida, determine quais os níveis que o documento mais carece de intervenção. Este diagnóstico permite identificar as fragilidades do documento e de detetar as áreas essenciais a serem modificados quando se realizar a sua simplificação.

Grelha de avaliação do documento



Grelha de avaliação do documento

| Verificação | Não Nada | Pouca parte | Apenas em parte | Maior parte | Sim Totalmente |
|---|------------|-------------|-----------------|-------------|------------------|
| | (0 pts) | (1 pts) | (2 pts) | (3 pts) | (4 pts) |
| A. Finalidade (máx. 12 pts) | | | | | |
| A1. A finalidade é facilmente compreendida? | | | | | |
| A2. A informação é relevante para o tema abordado? | | | | | |
| A3. O leitor saberá o que fazer depois de ler? | | | | | |
| Soma: | | | | | |
| B. Público-alvo (máx. 12 pts) | | | | | |
| B1. É claro o público-alvo a quem se destina? | | | | | |
| B2. As necessidades do leitor são abrangidas? | | | | | |
| B3. O tom utilizado é o mais indicado para o leitor e para a finalidade? | | | | | |
| Soma: | | | | | |
| C. Clareza da mensagem (máx. 16 pts) | | | | | |
| C1. A mensagem é clara e simples? | | | | | |
| C2. Entende-se com uma única leitura? | | | | | |
| C3. Está claro com que entidade deve comunicar? | | | | | |
| C4. Evita incorporar detalhes técnicos desnecessários? | | | | | |
| Soma: | | | | | |
| D. Terminologia e palavras (máx. 16 pts) | | | | | |
| D1. As palavras utilizadas são apropriadas para o leitor que recebe a mensagem? | | | | | |
| D2. Contém palavras simples? | | | | | |
| D3. Contém palavras e frases nada antiquadas, formais e ambíguas? | | | | | |
| D4. Estão definidos os significados das siglas que aparecem no texto? | | | | | |
| Soma: | | | | | |
| E. Organização (máx. 8 pts) | | | | | |
| E1. Discrimina os objetivos, modos e outras informações relevantes sobre o uso do documento (5W2H)? | | | | | |
| E2. A sequência da informação segue uma ordem fácil de identificar? | | | | | |
| Soma: | | | | | |
| F. Formatos e suportes visuais (máx. 16 pts) | | | | | |
| F1. Quando necessário usam-se gráficos, tabelas ou infográficos para explicar a informação? | | | | | |
| F2. Usam-se títulos e legendas para organizar as informações relevantes? | | | | | |
| F3. Utiliza negritos para informação relevante? | | | | | |
| F4. Visualmente é atrativo para o leitor? | | | | | |
| Soma: | | | | | |
| Pontuação total: | | | | | |

Pontuação das respostas

Níveis de avaliação do documento

5W2H - Ferramenta que questiona:

- What? (O quê?),
- Where? (Onde?),
- When? (Quando?),
- Why? (Por que?).
- How? (Como?)
- How Much? (Quanto?)

Como calcular a pontuação do nível ?

Vamos exemplificar com o 1º nível de avaliação - a Finalidade, em como calcular os pontos deste nível:

Soma (Finalidade) = (nº pontos da Q:A1) + (nº pontos da Q:A3) + (nº pontos da Q:A3)

Como calcular a pontuação total?

A pontuação total, e também indicador de avaliação do documento, é a soma de todos os valores calculado por níveis de avaliação. Assim, obtém-se uma pontuação total do documento antes de se iniciar a sua simplificação.

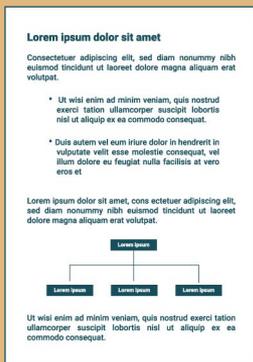
Como interpretar a pontuação?

O tecto máximo de cada nível está referenciado na grelha, bem como para a pontuação total do documento. Quanto maior a pontuação obtida, quer por nível, quer no total, significa que atualmente o documento já está bastante simplificado. No entanto, esta avaliação é realizada com base na nossa percepção e só testando com cidadãos é que, efectivamente, se pode chegar a uma conclusão.

3.

PASSO

Revisão do(s) documento(s)



Até este momento já fez a avaliação do(s) documento(s) e já identificou quais os níveis que carecem de ser melhorados (i.e. através das pontuações mais baixas). Ainda antes de o(s) testar com os cidadãos, pretende-se neste passo realizar uma **1ª revisão do(s) documento(s)** aplicando as **10 Guias Orientadoras** e assim obter a **1ª versão do(s) documento(s) simplificado(s)**.



3.

PASSO

Revisão do(s)
documento(s)

Como aplicar?

A sua aplicação realiza-se da seguinte forma (em equipa ou individualmente):

1. **Aplice as 10 Guias Orientadoras ao(s) documento(s).** Estas guias são um conjunto de boas práticas* que apoiam o processo de simplificação de documentos. Pode aceder às Guias Orientadoras [aqui](#) (palavra-passe: guias).

| | | | | |
|---|--|------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| 1. Pensar no público-alvo | 2. Usar a estrutura básica de um texto | 3. Usar títulos e subtítulos | 4. Usar palavras simples | 5. Usar frases curtas |
| 6. Separar as informações em parágrafos | 7. Evitar o uso de palavras desnecessárias | 8. Usar a voz ativa | 9. Usar um tom e linguagem adequada | 10. Usar auxiliares visuais |

NOTA: É expectável que na 1ª versão do(s) documento(s) tenha eliminado informações desnecessárias, adicionado detalhes necessários, simplificado frases, identificado erros gramaticais, ortográficos, melhorado a organização e a apresentação do mesmo.

RESULTADO

Protótipo da 1ª
versão do documento
simplificado

* Baseada na metodologia do "Laboratórios de Simplicidad" - DNP - Departamento Nacional de Planeacion da Colombia.

4.

PASSO

Pré-teste da sessão colaborativa Virtual



Este passo consiste em preparar-se para o 5º Passo. Antes da realização da sessão colaborativa com os cidadãos, é importante ter **conhecimento do guião da sessão**, preparar os exercícios na plataforma online (Mural ou Miró) e **simular a própria sessão dentro da sua entidade**. Estas três etapas permitiram planear os recursos e medidas necessárias para o 5º Passo.

**4.**

PASSO

Pré-teste da sessão
colaborativa virtual

Como aplicar?

A sua aplicação realiza-se da seguinte forma (em equipa):

1. Conheça o Guião da sessão virtual, prepare os exercícios na plataforma online e selecione 2 a 3 colegas para simular os exercícios e ajudar a planear o [5º passo](#). Pode aceder ao Guião [aqui](#).
2. Simule os exercícios descritos no Guião da sessão virtual e ajuste à sua realidade.

RESULTADO

Planeamento da
sessão com
público-alvo

Sessão Virtual

Estas **sessões virtuais** são realizadas através de uma plataforma colaborativa, onde se cria um grupo específica para o efeito (ver o [Guia de Apoio à Experimentação e Colaboração no Trabalho à Distância](#)). Todos os participantes devem ser previamente convidados a pertencerem a esse grupo e assim, poderem participar na sessão no dia escolhido. A sessão inicia-se num canal, designado de Sala Geral, onde todos os participantes se juntaram à sessão. No momento de iniciar os exercícios colaborativos, os participantes vão usar uma outra plataforma online (Mural ou Miró) onde utilizam quadros brancos digitais para realizarem os exercícios.

Na **sessão virtual** começa-se por apresentar o funcionamento da plataforma colaborativa ao(s) participante(s).

Após, a explicação, o(s) participante(s) são desafiados a realizar os seguintes exercícios, tais como: **ler o documento, a avaliar e reescrever** um documento, de acordo com o processo definido na metodologia.

5.

PASSO

Teste com o público-alvo



Chegou o momento de **realizar a sessão virtual com o seu público-alvo.**

Os resultados desta sessão, permitem medir o quão simplificado é o conteúdo do(s) documento(s), comparando a **grelha de avaliação** antes e após o **feedback** e **comentários** dos participantes.



5. PASSO

Teste com o público-alvo

Como aplicar?

A sua aplicação realiza-se da seguinte forma (em grupo ou individualmente):

1. No início da sessão virtual, o facilitador, precede à explicação da área de trabalho, onde consta os templates dos exercícios de cada passo, com as instruções integradas desta metodologia.
2. Após a explicação, o(s) participante(s) são desafiados a ler o documento.

BEM VIND@S AO MURAL!!!

Esta é a vossa área de trabalho.
Aqui poderão realizar os vários exercícios a medida que eles são introduzidos na sessão.
Bom trabalho!



OFICINAS DE SIMPLIFICAÇÃO
METODOLOGIA DE SIMPLIFICAÇÃO DA LINGUAGEM

1. Como navegar no MURAL?
Para navegar entre as atividades, podem utilizar a coluna OUTLINE do lado direito do ecrã...

2. Como fazer zoom in e zoom out?
Existem várias formas:
- usar a roda do rato
- usar tecla e clique:
zoom in: **Z** **Clq**
zoom out: **ALT** **Z** **Clq**

3. Como criar um post-It?
Basta fazer duplo clique em qualquer sítio da área de trabalho.

4. Como copiar um post-It?
Com o post-it selecionado, clicar: **CTRL** **D**

5. Como escrever num post-It?
Basta fazer duplo-clique no post-it e começar a escrever.

6. Quantas palavras cabem num post-It?
As que quiser... a medida que vai escrevendo o tamanho de letra vai diminuindo...

CAIXAS DE TEXTO, POST-ITS, E BALÕES

FORMAS GEOMÉTRICAS, LINHAS E CONETORES

ÍCONES

TABELAS

IMAGENS

FICHEIROS

ESCRITA LIVRE E SUBLINHADOS

RESULTADO
Feedback e comentários dos cidadãos

2 LER O DOCUMENTO

CENTRO HOSPITALAR DE VILA DE CIMA



A Comissão de Controlo de Infecção Hospitalar do Centro Hospitalar de Vila de Cima vem por este meio dar a conhecer aos visitantes as normas essenciais para ajudar na recuperação dos doentes e cuidar da sua saúde, prevenindo contra doenças e infeções hospitalares.

- A acumulação de pessoas na enfermaria é prejudicial aos pacientes, pelo que só serão permitidos dois visitantes por cada paciente, por cada vez.
- Apenas tem autorização para visitar o seu familiar ou amigo sendo proibido circular pelos corredores ou entrar noutros quartos.
- Evite usar bijuteria (pulseiras, anéis, brincos, relógios) nas mãos e nos braços - quando for visitar o paciente internado.
- Lave sempre as mãos, principalmente ao entrar e sair do quarto do paciente.
- Não se sente na cama do paciente, apenas o doente deve usá-la.
- Em caso verificar a presença de sangue, fezes, urina, saliva ou vômito no chão, avise a equipa de saúde para que a limpeza seja realizada por um profissional treinado.
- Após utilizar a sanita, feche a tampa, acione a descarga e lave as mãos com água e sabão.
- Os visitantes não se devem alimentar dentro de enfermaria e nem comer a comida do paciente.
- Evite acidentes com materiais perfuro-cortantes (agulhas e lâminas). Não toque em caixas com estes resíduos nem entre nos postos de enfermagem.
- Todo o lixo das enfermarias deve ser colocado nos contentores respetivos. Não entrar lixo pelas janelas.

Para Direção



5.
PASSO

Teste com o público-alvo



RESULTADO
Feedback e comentários dos cidadãos

Como aplicar?

3. Em seguida, o(s) participante(s) começam o preenchimento da “Grelha de avaliação do documento” seguindo as instruções que constam no exercício.

3 PREENCHER GRELHA DE AVALIAÇÃO

| FINALIDADE | | | |
|--|---|--|-----------|
| A finalidade é facilmente compreendida? | 4 | | |
| A informação é relevante para o tema abordado? | 3 | | |
| O leitor saberá o que fazer depois de ler? | 3 | | Pontos 10 |

| PÚBLICO-ALVO | | | |
|--|---|--|----------|
| É claro o público-alvo a quem se destina? | 1 | | |
| As necessidades do leitor são abrangidas? | 1 | | |
| O tom utilizado é o mais indicado para o leitor e para a finalidade? | 1 | | Pontos 3 |

| CLAREZA DA MENSAGEM | | | |
|--|---|--|----------|
| A mensagem é clara e simples? | 0 | | |
| Entende-se com uma única leitura? | 2 | | |
| Está claro com que entidade deve comunicar? | 1 | | |
| Evita incorporar detalhes técnicos desnecessários? | 0 | | Pontos 3 |

| TERMINOLOGIA E PALAVRAS | | | |
|---|---|--|-----------|
| As palavras utilizadas são apropriadas para o leitor que recebe a mensagem? | 2 | | |
| Contém palavras simples? | 3 | | |
| Contém palavras e frases que não sejam antiquadas, formais e/ou ambíguas? | 2 | | |
| Estão definidos os significados das siglas que aparecem nos textos? | 4 | | Pontos 11 |

| ORGANIZAÇÃO | | | |
|--|---|--|----------|
| Discrimina os objetivos, modos e outras informações relevantes sobre o uso do documento? | 2 | | |
| A sequência de informação segue uma ordem fácil de identificar? | 2 | | Pontos 4 |

| FORMATOS E SUPORTES VISUAIS | | | |
|---|---|--|----------|
| Quando necessário usam-se gráficos, tabelas ou infográficos para explicar e informar? | 0 | | |
| Usam-se títulos e legendas para organizar as informações relevantes? | 0 | | |
| Utiliza negritos para informação relevante? | 1 | | |
| Visualmente é atrativo para o leitor? | 0 | | Pontos 1 |

INSTRUÇÕES:

31 Preencha cada pergunta de 0 a 4 preenchendo no topo de cada a classificação atribuída, de acordo com a seguinte tabela:

- 0 - Não, nada
- 1 - Pouco certo
- 2 - Algo certo
- 3 - Muito certo
- 4 - Sim, totalmente

32 Marque as **sete palavras** de cada seção e preencha os pontos de cada resultado parcial.

33 Marque os **sete itens** mais pontos para obter a classificação final do documento, incluindo a **pontuação total** no campo ao lado.

PONTUAÇÃO TOTAL: 32

CHAVE DE RESPOSTAS (PONTUAÇÃO TOTAL):

- (0 - 20) documento muito pouco simplificado
- (21 - 40) documento pouco simplificado
- (41 - 60) documento simplificado
- (61 - 80) documento muito simplificado



5. PASSO

Teste com o
público-alvo

Como aplicar?

4. Depois de realizar a avaliação do documento, o(s) participante(s), vão reler novamente o documento e assinalar a informação mais relevante, as passagens mais confusas e de difícil entendimento.

4 ASSINALAR ELEMENTOS

**CENTRO HOSPITALAR
DE VILA DE CIMA**



A Comissão de Controlo de Infeção Hospitalar do Centro Hospitalar de Vila de Cima vem por este meio dar a conhecer aos visitantes as normas essenciais para ajudar na recuperação dos doentes e cuidar da sua saúde, prevenindo contra doenças e infeções hospitalares.

- A acumulação de pessoas na enfermaria é prejudicial aos pacientes, pelo que só serão permitidos dois visitantes por cada paciente, por cada vez;
- Apenas tem autorização para visitar o seu familiar ou amigo sendo proibido circular pelos corredores ou entrar noutros quartos.
- Evite usar bijuteria (pulseiras; anéis; brincos, relógios), nas mãos e nos braços - quando for visitar o paciente internado.
- Lave sempre as mãos, principalmente ao entrar e sair do quarto do paciente.
- Não se sente na cama do paciente, apenas o doente deve usá-la.
- Em caso de verificar a presença de sangue, fezes, urina, saliva ou vômito no chão, avise a equipa de saúde para que a limpeza seja realizada por um profissional treinado.
- Após utilizar o vaso sanitário, feche a tampa, acione a descarga e lave as mãos com água e sabão.
- Os visitantes não se devem alimentar dentro da enfermaria e nem comer a comida do paciente.
- Evite acidentes com materiais perfurocortantes (agulhas e lâminas). Não toque em caixas com estes resíduos nem entre nos postos de enfermagem.
- Todo o lixo das enfermarias deve ser colocado nos contentores respetivos. Não atrair lixo pelas janelas.

Pela Direção



INSTRUÇÕES:

41 Releia o documento e assinalar os elementos relevantes de acordo com a codificação sugerida em baixo.

Sublinhar com marcador verde a informação relevante.

Sublinhar com marcador amarelo palavras ou frases que poderiam ser melhor escritas ou que requerem um suporte visual ou gráfico, para melhorar a sua compreensão.

Sublinhar com marcador laranja as palavras não entendidas ou expressões que não são compreendidas.

Os resultados desta sessão, permitem medir o quão simplificado é o conteúdo do(s) documento(s), comparando a grelha de avaliação antes e após o feedback e comentários dos participantes.

RESULTADO
Feedback e
comentários dos
cidadãos

6.

PASSO

Produção do documento final

Lorem ipsum dolor sit amet

Consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat.

1. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat.
2. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat.

| ullamcorper | lobortis |
|-------------------------|-------------------------|
| ex ea commodo consequat | ex ea commodo consequat |
| ex ea commodo consequat | ex ea commodo consequat |
| ex ea commodo consequat | ex ea commodo consequat |

Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat.

Neste passo realiza-se a **reformulação do documento a partir das respostas e contribuições** dadas pelos participantes na sessão virtual, obtendo assim uma nova proposta de documento ajustada aos contributos - **2ª versão do documento simplificado**.

Recomenda-se a realização de iterações sucessivas do(s) documento(s) com uma avaliação e reformulação constantes, até ganhar confiança que o(s) documento(s) já se encontra bastante simplificado(s).



6.
PASSO

Produção do documento final

Como aplicar?

A sua aplicação realiza-se da seguinte forma:

- 1. Analise os resultados da sessão.** No primeiro exercício faz-se o cálculo das pontuações dos vários níveis de avaliação e da pontuação total. Já no segundo exercício salienta-se as dores que os participantes identificaram e, possivelmente, sugestões de melhoria.
- 2. Antes de proceder à reescrita dos documentos, deve-se aplicar o conjunto de cartões virtuais com os 10 Guias Orientadoras, as quais devem ser tidas em consideração na elaboração do novo documento.**

5 10 GUIAS ORIENTADORAS

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| <p>1 PENSAR NO PÚBLICO-ALVO</p> <p>O primeiro objetivo para considerar deve ser assegurar ao destinatário o máximo de compreensão e facilidade de acesso ao conteúdo e ao que se pretende.</p> <p>É muito importante colaborar com o leitor final para assegurar a sua compreensão, compreensão e perceber a realidade do contexto.</p> | <p>2 USAR A ESTRUTURA BÁSICA DE UM TEXTO</p> <p>Introdução - Deixar ao leitor o contexto global necessário à compreensão do conteúdo.</p> <p>- Qual é o tema principal?</p> <p>- Qual é o objetivo geral do texto?</p> <p>- Porque é importante?</p> <p>- Como é organizado?</p> <p>Conclusão - Deixar ao leitor o resultado das informações e a conclusão necessária para a compreensão do texto.</p> | <p>3 USAR TÍTULOS E SUBTÍTULOS</p> <p>O uso de títulos e subtítulos ajuda o leitor a compreender o texto e a encontrar rapidamente o conteúdo necessário.</p> <p>Use títulos de referência para facilitar a compreensão.</p> <p>Use títulos de referência para facilitar a compreensão.</p> | <p>4 USAR PALAVRAS SIMPLES</p> <p>O uso de palavras simples e concretas ajuda o leitor a compreender o texto e a encontrar rapidamente o conteúdo necessário.</p> <p>Use palavras simples e concretas para facilitar a compreensão.</p> | <p>5 USAR FRASES CURTAS</p> <p>As frases longas são mais difíceis de ler e compreender. Use frases curtas e simples para facilitar a compreensão.</p> <p>Use frases curtas e simples para facilitar a compreensão.</p> |
| <p>6 SEPARAR INFORMAÇÕES EM PARÁGRAFOS CURTOS</p> <p>As frases longas são mais difíceis de ler e compreender. Use frases curtas e simples para facilitar a compreensão.</p> <p>Use frases curtas e simples para facilitar a compreensão.</p> | <p>7 EVITAR USO DE PALAVRAS DESNECESSÁRIAS</p> <p>Evite usar palavras desnecessárias que possam causar confusão ou distração do leitor.</p> <p>Use palavras simples e concretas para facilitar a compreensão.</p> | <p>8 USAR A VOZ ATIVA</p> <p>A voz ativa ajuda o leitor a compreender o texto e a encontrar rapidamente o conteúdo necessário.</p> <p>Use a voz ativa para facilitar a compreensão.</p> | <p>9 USAR LINGUAGEM E TOM ADEQUADOS</p> <p>O uso de linguagem e tom adequados ajuda o leitor a compreender o texto e a encontrar rapidamente o conteúdo necessário.</p> <p>Use linguagem e tom adequados para facilitar a compreensão.</p> | <p>10 USAR AUXILIARES VISUAIS</p> <p>O uso de elementos visuais ajuda o leitor a compreender o texto e a encontrar rapidamente o conteúdo necessário.</p> <p>Use elementos visuais para facilitar a compreensão.</p> |

RESULTADO
2ª versão do documento simplificado

Documento simplificado final



6. PASSO

Produção do
documento final

Como aplicar?

A sua aplicação realiza-se da seguinte forma:

3. Construa a 2ª versão do(s) documento(s) ajustada aos resultados da **Grelha de Avaliação**, os **Elementos Assinalados** no documento e os princípios apresentados nas **10 Guias Orientadoras**.
4. [OPCIONAL] Realize nova sessão colaborativa da 2ª versão do(s) documento(s). Repita o 5. Passo, para obtenção de um maior número de contributos. Pode comparar os dados de avaliação entre as iterações.
5. Produção final do documento simplificado e validado internamente pela sua entidade.

RESULTADO
2ª versão do
documento
simplificado

Documento
simplificado final

6 REESCREVER COMUNICAÇÃO

CENTRO HOSPITALAR DE VILA DE CIMA

NORMAS PARA VISITANTES

- São permitidos dois visitantes por paciente, de cada vez.
- A circulação nos corredores é restrita ao acesso ao quarto.
- Higienizar as mãos, à entrada e à saída do quarto.
- Não se sente na cama do paciente.
- Caso verifique a presença de substâncias no chão, avise a equipa de saúde.
- Não é permitido comer dentro da enfermaria, nem comer a comida do paciente.
- Não tocar em material de enfermagem.
- Coloque o lixo das enfermarias nos contentores respetivos.

Peça Direção

INSTRUÇÕES:

Considerando:

- Os resultados da **Grelha de Avaliação**
- Os elementos assinalados no documento
- Os princípios apresentados nas **10 Guias Orientadoras**

REESCREVA A COMUNICAÇÃO AO CIDADÃO

CAIXA DE TEXTO

CAIXA DE TEXTO

Ficha Técnica

Versão

Plano de Trabalho Colaborativo

Equipa

Abel Carreira - INA
Carla Outor - AMA
Cláudia Santos - IRN
Daniel Santos - AMA
Elsa Belo- INA
Filomena Gonçalo - ISS, I.P.
Filomena Rosa - IRN
Jorge Lagarto - AMA
Zaida Chora - AMA

Versão Original

LabX - Laboratório de Experimentação da Administração Pública
AMA - Agência para a Modernização Administrativa, IP



Contributos adicionais

Membros de Rede de Inovadores



Partilhe a sua experiência

Uma vez aplicada esta versão digital da metodologia de Oficinas de Simplificação, entre em contacto connosco e partilhe a sua experiência.

Escreva-nos para geral@labx.gov.pt. Ajude-nos a melhorar!