

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
RELAÇÕES PÚBLICAS

CAROLINA TEIXEIRA PAIVA

COMUNICAÇÃO PÚBLICA E LINGUAGEM SIMPLES:
REFLEXÕES SOBRE CONTEÚDOS DIVULGADOS PELO GOVERNO DO RIO
GRANDE DO SUL EM RESPOSTA ÀS ENCHENTES DE 2024

Porto Alegre
2024

CAROLINA TEIXEIRA PAIVA

COMUNICAÇÃO PÚBLICA E LINGUAGEM SIMPLES:
REFLEXÕES SOBRE CONTEÚDOS DIVULGADOS PELO GOVERNO DO RIO
GRANDE DO SUL EM RESPOSTA ÀS ENCHENTES DE 2024

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (Fabico), da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), como requisito parcial para a obtenção do Título de Bacharel em Relações Públicas.

Orientador: Prof. Dr. Diego Wander Montagner

Porto Alegre
2024

CIP - Catalogação na Publicação

Paiva, Carolina Teixeira
COMUNICAÇÃO PÚBLICA E LINGUAGEM SIMPLES:
REFLEXÕES SOBRE CONTEÚDOS DIVULGADOS PELO GOVERNO DO
RIO GRANDE DO SUL EM RESPOSTA ÀS ENCHENTES DE 2024 /
Carolina Teixeira Paiva. -- 2024.
90 f.
Orientador: Diego Wander Montagner.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade
de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de Relações
Públicas, Porto Alegre, BR-RS, 2024.

1. Relações Públicas. 2. Linguagem Simples. 3.
Comunicação Pública. 4. Rio Grande do Sul. 5.
enchentes. I. Montagner, Diego Wander, orient. II.
Título.

CAROLINA TEIXEIRA PAIVA

COMUNICAÇÃO PÚBLICA E LINGUAGEM SIMPLES:
REFLEXÕES SOBRE CONTEÚDOS DIVULGADOS PELO GOVERNO DO RIO
GRANDE DO SUL EM RESPOSTA ÀS ENCHENTES DE 2024

Porto Alegre, 22 de agosto de 2024.

Prof.^a Dra. Ana Cristina Cypriano Pereira
Coordenadora do Curso

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Diego Wander Montagner

Prof.^a Dra. Ana Cristina Cypriano Pereira

Prof.^a Dra. Fiorenza Zandonade Carnielli

Dedico este trabalho a todos que acreditam na comunicação pública como um instrumento vital para promover a democracia e garantir que ela chegue a todos, sem exceção. Que nossas vozes continuem ecoando em prol de uma sociedade mais justa e inclusiva.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de aproveitar este espaço para expressar minha gratidão a todas as pessoas que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização do meu percurso acadêmico, tornando possível a conclusão desta monografia. O caminho até aqui foi desafiador e marca o fim de uma importante etapa em minha vida. Nada disso teria sido possível sem o apoio, orientação e incentivo de uma comunidade inteira.

Em primeiro lugar, agradeço à minha mãe, Cris, que sempre acreditou em minha capacidade e me incentivou ao longo de toda a jornada. Obrigada por enxergar e valorizar minha potência como filha, mulher, negra, acadêmica e em tudo o que me proponho a fazer. Seu apoio incondicional e paciência, especialmente durante o processo de escrita desta monografia, foram fundamentais. Este trabalho também é seu. Te amo!

Agradeço a minha melhor amiga, Amanda, que me ofereceu não só seu espaço, mas também seu tempo e compreensão durante este período intenso. Sua paciência com a distância e o estresse foi fundamental, e sua amizade é algo que valorizo imensamente. Agradeço por estar ao meu lado e por tornar essa jornada mais suportável.

Ao meu irmão de alma, Erick, um dos maiores presentes que a universidade me proporcionou, sou imensamente grata. Obrigada pelo carinho, pelo olhar sensível e pelo incentivo contínuo para nunca desistir e sempre acreditar no meu potencial profissional. Sou grata por todos os momentos de apoio e troca que tivemos. Te amo!

Agradeço também a minha família e amizades que cultivo: ao meu pai, Duda, Maria, Hellen, Gisele, Bruna, João, Adriana, Amanda Mendes, Vini, Gabe, Débora, Loise, Marcelo, Cris, Déia, Giu e Doug. A presença e o apoio de cada um de vocês foram fundamentais em minha jornada, e sou imensamente grata por ter pessoas tão especiais ao meu lado.

A Chica, que esteve presente desde o início da minha jornada acadêmica, foi um suporte essencial na construção do meu pertencimento à universidade. Você desempenhou um papel crucial em tornar o processo mais suportável, me ajudando a respeitar e compreender meus sentimentos. Sua presença e apoio humanizaram

minha experiência e tornaram este caminho possível. Juntas, superamos desafios e celebramos conquistas!

A Thaís, cujo suporte foi essencial para a construção desta monografia. Sou profundamente grata por toda a troca de ideias e acolhimento que você proporcionou. Sua energia e determinação são uma fonte constante de inspiração para mim, e sua confiança em meu trabalho me deu a coragem para seguir em frente. Obrigada por tudo!

A Tati, que considero uma verdadeira bênção em minha vida, sem quem o tema deste trabalho não teria surgido. Sou imensamente grata por ter me apresentado ao universo da linguagem simples, reacendendo em mim a paixão que senti em 2015, quando em meu primeiro contato com a universidade, me encantei com a diversidade da língua portuguesa. Mais de meia década depois, você me ajudou a conectar essa admiração à comunicação e aos princípios das Relações Públicas, a profissão que escolhi por amor. Hoje, graças a você, tenho uma visão clara do que almejo e espero alcançar como profissional. Seu impacto em minha trajetória é profundo e duradouro, e serei eternamente grata por isso.

Também agradeço ao meu orientador, Diego Wander, por toda a paciência, apoio e suporte prestados ao longo desta jornada. Sua orientação foi essencial para o desenvolvimento deste trabalho, oferecendo não apenas conhecimento técnico, mas também uma motivação constante. Sua dedicação e capacidade de guiar o processo com clareza e empatia foram fundamentais, e eu não poderia ter escolhido pessoa melhor para me orientar nesse processo. Sou extremamente grata por toda a sabedoria e confiança compartilhadas, que certamente ultrapassaram as expectativas.

RESUMO

O estudo tem como tema de pesquisa a acessibilidade comunicacional, sob a perspectiva da linguagem simples e da comunicação pública e assume como objeto empírico conteúdos divulgados pelo Governo do Rio Grande do Sul no contexto das enchentes de 2024. O objetivo geral é discutir potencialidades e desafios relacionados à linguagem simples no contexto da comunicação pública a partir de conteúdos do site SOS Rio Grande do Sul durante a catástrofe climática de 2024. Os objetivos específicos são: (1) refletir sobre o papel da acessibilidade enquanto compromisso com os cidadãos e potência para a comunicação pública; (2) compreender aspectos relacionados à linguagem simples e algumas possibilidades de aplicação; e (3) analisar conteúdos divulgados pelo Governo do Rio Grande do Sul como ação de resposta às enchentes vivenciadas em 2024. A pesquisa, de natureza exploratória, combinou as técnicas bibliográfica e documental. A análise dos materiais do site SOS Rio Grande do Sul foi realizada com base na aplicação das referências bibliográficas discutidas nos capítulos 2 e 3, buscando criar conexões para esclarecer conceitos e fornecer *insights*. Os resultados indicaram que a linguagem utilizada no site apresentou pontos positivos em termos de clareza e objetividade, facilitando o acesso à informação por parte da população. No entanto, foram identificadas oportunidades de melhoria, como a adaptação da linguagem e a utilização de recursos visuais mais acessíveis. Conclui-se que a linguagem simples é fundamental para garantir a acessibilidade e a eficácia da comunicação pública. A pesquisa destaca a importância de um compromisso com a qualificação das práticas de comunicação, visando a melhoria contínua e a implementação de políticas que reforcem a linguagem simples e a acessibilidade.

Palavras-chave: Relações Públicas; Linguagem Simples; Comunicação Pública; Rio Grande do Sul; enchentes.

ABSTRACT

The study focuses on communicational accessibility, from the perspective of plain language and public communication, and assumes as its empirical object the content published by the Government of Rio Grande do Sul in the context of the 2024 floods. The general objective is to discuss the potential and challenges related to plain language in the context of public communication, based on the content of the SOS Rio Grande do Sul website during the 2024 climate catastrophe. The specific objectives are: (1) to reflect on the role of accessibility as a commitment to citizens and as a strength in public communication; (2) to understand aspects related to plain language and some possible applications; and (3) to analyze the content published by the Government of Rio Grande do Sul as a response to the floods experienced in 2024. The research, of an exploratory nature, combined bibliographic and documentary techniques. The analysis of the content on the SOS Rio Grande do Sul website was carried out by applying the bibliographic content presented in chapters 2 and 3, aiming to create connections to show what is applied or not, and providing insights on what is presented. The results indicated that the language used on the website had positive points in terms of clarity and objectivity, facilitating access to information by the population. However, opportunities for improvement were identified, such as adapting the language and using more accessible visual resources. It is concluded that plain language is essential to ensure the accessibility and effectiveness of public communication. The research highlights the importance of a commitment to improving communication practices, aiming for continuous improvement and the implementation of policies that reinforce plain language and accessibility.

Keywords: Public Relations; Plain Language; Public Communication; Rio Grande do Sul; Floods.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	COMUNICAÇÃO PÚBLICA E ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL	16
2.1	COMUNICAÇÃO PÚBLICA: APROPRIAÇÃO DO CONCEITO.....	17
2.2	PILARES E CRITÉRIOS DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA	20
2.3	ACESSIBILIDADE: PREMISSA À COMUNICAÇÃO PÚBLICA	26
3	LINGUAGEM SIMPLES: PARÂMETROS E RECOMENDAÇÕES.....	31
3.1	ENTENDIMENTOS DE LINGUAGEM SIMPLES.....	31
3.2	PROBLEMÁTICAS QUE EXIGEM ATENÇÃO	34
3.3	ORIENTAÇÕES PARA A PRÁTICA DA LINGUAGEM SIMPLES	39
4	OLHAR PARA AS PRÁTICAS: CONTEÚDOS DIGULGADOS PELO GOVERNO ESTADUAL NAS ENCHENTES DO RS.....	45
4.1	ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS	45
4.2	DETALHAMENTO DO CORPUS DE PESQUISA	47
4.2.1	Seção 1 – Como receber recurso do Pix (informações sobre o auxílio SOS Rio Grande do Sul)	48
4.2.2	Seção 2 – Programa Volta por Cima (apoio financeiro a famílias atingidas por eventos meteorológicos adversos).....	49
4.2.3	Seção 3 – Como pedir socorro (orientações e contatos das forças de resgate)	50
4.2.4	Seção 4 – Situação nos municípios (resgates, óbitos, desaparecidos, feridos, abrigados e desalojados).....	51
4.3	REFLEXÕES E APONTAMENTOS.....	51
4.3.1	Análise da Seção 1 - Sobre Como Receber o Auxílio do Pix.....	52
4.3.2	Análise da Seção 2 - Sobre o Programa Volta Por cima	54
4.3.3	Análise da Seção 3 - Sobre como pedir socorro	56
4.3.4	Análise da Sessão 4 – Sobre a situação nos municípios	59
4.4	SÍNTESE DOS APRENDIZADOS	61

5	CONSIDERAÇÕES DA PESQUISA	65
	REFERÊNCIAS	70

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como tema de pesquisa a Comunicação Pública e a Linguagem Simples. Essas abordagens estão diretamente relacionadas ao interesse público e às condições adequadas para o fortalecimento da capacidade democrática na vida em sociedade. Ao mesmo tempo, representam um conjunto de desafios, devido ao histórico marcado por exclusão e falta de cuidado com aqueles que necessitam de atenção e de soluções e abordagens que os contemplem. A comunicação pública depende da interação constante entre diferentes atores sociais, exigindo a construção de um diálogo que transcenda barreiras, e a busca por uma linguagem simples e acessível se torna uma oportunidade para práticas de comunicação mais atentas às diversidades.

Em termos de delimitação, o trabalho envolve conteúdos divulgados no site SOS Rio Grande do Sul, criado como resposta à maior catástrofe climática da história do estado, marcada por chuvas intensas e prolongadas que atingiram mais de 90% do território gaúcho em maio de 2024, afetando mais de 2 milhões de pessoas (Defesa Civil, 2024). O site foi criado com o intuito de centralizar informações essenciais sobre as necessidades dos municípios afetados, facilitando a coordenação de doações e voluntariado, além de oferecer orientações e informar sobre os serviços disponíveis à população. A plataforma serve como um recurso para organizar a assistência às vítimas e manter a população informada, com atualizações diárias baseadas em dados oficiais, como os fornecidos pela Defesa Civil, destacando a solidariedade e a resposta emergencial frente às adversidades climáticas no Rio Grande do Sul. A construção do site foi feita pela Procergs¹ usando a plataforma Matriz², sendo gerido pela Secretaria de Comunicação do Estado, que atualiza as informações diariamente com dados da Defesa Civil estadual.

Diante desse cenário, a pesquisa buscou responder ao seguinte problema: que aspectos relacionados à linguagem simples podemos perceber no contexto de

¹ A Procergs é o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A.

² O Matriz é uma plataforma para criação de sites de forma rápida, eficiente e com ótimo custo x benefício. Possui uma ferramenta de administração de conteúdos intuitiva, amigável e estruturada.

práticas de comunicação pública, especificamente no site SOS Rio Grande do Sul, durante a catástrofe climática de 2024? Para responder a essa questão, foi definido o objetivo geral de discutir potencialidades e desafios relacionados à linguagem simples no contexto da comunicação pública, a partir de conteúdos do site SOS Rio Grande do Sul durante a catástrofe climática de 2024. Os objetivos específicos são: (1) refletir sobre o papel da acessibilidade enquanto compromisso com os cidadãos e potência para a comunicação pública; (2) compreender aspectos relacionados à linguagem simples e algumas possibilidades de aplicação; e (3) analisar conteúdos divulgados pelo Governo do Rio Grande do Sul como ação de resposta às enchentes vivenciadas em 2024.

É sabido que a comunicação pública consistente e o uso de linguagem simples são fundamentais para assegurar que as instruções sejam claras e compreendidas por todos. Uma comunicação de qualidade, ancorada em uma linguagem acessível, é crucial para que todos os cidadãos, independentemente de suas habilidades ou nível de escolaridade, possam entender e utilizar as informações disponibilizadas. Essa abordagem inclusiva é essencial para fortalecer a democracia, pois garante que todos possam participar ativamente e contribuir de forma efetiva.

O interesse por esse tema surge da convicção de que uma comunicação clara e acessível pode transformar a maneira como as informações são compartilhadas e compreendidas. Explorar a aplicação de regras e conceitos de comunicação pública e linguagem simples é uma forma de contribuir para a criação de práticas mais eficazes e inclusivas. Esta pesquisa não só visa melhorar as estratégias de comunicação, mas também promover uma sociedade mais bem informada e igualitária, reforçando o papel da comunicação na promoção de uma participação cidadã plena e eficiente. Esses argumentos justificam e motivam a realização da pesquisa.

No que se refere às estratégias metodológicas, a pesquisa se caracteriza como exploratória (Gil, 2002). Utilizam-se as técnicas de pesquisa bibliográfica (Sumpf, 2009) e documental (Callefe e Moreira, 2006). No que diz respeito à parte empírica, a análise realizada neste estudo adotou uma perspectiva ampla, considerando a motivação, a identidade do emissor, a magnitude da catástrofe e os conceitos-chave, com base nas proposições de Cellard (2008).

A monografia está estruturada em cinco capítulos. O primeiro capítulo é a introdução, na qual são apresentados o contexto da pesquisa, o problema central e os objetivos. Ainda, são destacados os principais teóricos que fundamentam o desenvolvimento do trabalho, bem como são feitos breves comentários sobre os procedimentos metodológicos.

O segundo capítulo explora diferentes perspectivas da comunicação pública, destacando suas implicações na participação cidadã e na promoção de uma sociedade democrática e transparente. Aborda desde as interações governamentais até as atividades do terceiro setor, e das organizações privadas, buscando entender a importância da comunicação pública, seus mecanismos e desafios atuais, com ênfase na acessibilidade. Refletimos sobre como a comunicação pode construir uma sociedade mais justa e inclusiva, promovendo o interesse coletivo e garantindo direitos fundamentais aos cidadãos. Para que seja possível a compreensão da comunicação pública, são utilizados os estudos desenvolvidos principalmente pelos autores Medeiros e Chirnev (2021), Mainieri e Rosa (2012), Duarte (2011 e 2012), Kunsch (2011; 2012), Brandão (2009), e Weber (2007). Quanto à acessibilidade, recorreremos aos autores Ritter e Roque (2016), Sasaki (1997), e à legislação brasileira.

O terceiro capítulo busca abordar a importância da linguagem simples na comunicação pública, destacando seu papel em facilitar o acesso aos serviços públicos e assegurar que os cidadãos compreendam seus direitos e responsabilidades. Esse tema abrange diversos setores da sociedade e é fundamentado pelas ideias de vários autores como Cappelli, Oliveira e Nunes (2023), Borges e Bezerra (2021), Fischer (2018), Silveira (2017), Barboza (2010) e Martins e Filgueira (2007).

O quarto capítulo explora as estratégias metodológicas selecionadas para a pesquisa. Além disso, detalha o *corpus* de pesquisa e realiza reflexões e apontamentos em articulação com o que foi apresentado nos capítulos teóricos. Por fim, nas considerações da pesquisa, são apontados alguns *insights* que emergem no processo de desenvolvimento da investigação.

A expectativa é que a monografia estimule novos debates sobre a importância da comunicação pública e da linguagem simples. Esperamos que a pesquisa traga maior visibilidade a esses temas e promova seu desenvolvimento.

Também pretendemos reforçar o compromisso dos profissionais com a clareza e a acessibilidade na comunicação, garantindo que todos os cidadãos tenham acesso pleno às informações e aos serviços públicos.

2. COMUNICAÇÃO PÚBLICA E ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL

No panorama contemporâneo, a comunicação pública emerge como um campo de estudo essencial para a compreensão das dinâmicas entre diversos atores sociais, sejam eles provenientes do âmbito estatal, da sociedade civil ou do setor privado. A interação entre Estado, sociedade e instituições privadas se revela um terreno fértil para a implementação de estratégias comunicativas voltadas para o interesse público e o fortalecimento da democracia. Autores como Mainieri e Rosa (2012), Duarte (2011), Brandão (2009) e Weber (2007) destacam a importância da comunicação, da promoção da cidadania, da responsabilidade do Estado e da transparência das informações.

Neste momento, propomos explorar diferentes enfoques e conceitos da comunicação pública, destacando suas implicações na participação cidadã e na construção de uma sociedade mais democrática e transparente. Abordamos a amplitude do campo da comunicação pública, que engloba desde as interações estatais até as ações do terceiro setor e das entidades privadas, permeando as relações comunicativas que moldam o espaço público.

Ao adentrar na análise dos pilares e critérios que sustentam a comunicação pública, buscamos compreender mais profundamente os princípios que norteiam esse campo de estudo. Se destacam estratégias e abordagens que visam promover uma comunicação mais transparente e participativa, essenciais para o fortalecimento da democracia e o avanço do bem comum.

Esperamos compreender não apenas a importância da comunicação pública, mas também os mecanismos que a regem e os desafios que enfrenta na contemporaneidade, incluindo a perspectiva da acessibilidade. Esse conhecimento permite refletir sobre como a comunicação se constitui como uma potência para a construção de uma sociedade mais justa, democrática e inclusiva. A comunicação pública desempenha um papel central na promoção do interesse coletivo e na garantia dos direitos fundamentais de cada cidadão.

2.1 COMUNICAÇÃO PÚBLICA: APROPRIAÇÃO DO CONCEITO

Neste item, discutimos conceitos de comunicação pública, na tentativa de apropriação de uma concepção basilar da pesquisa. De acordo com Brandão (2009), a comunicação pública, quando tratada de modo estratégico, contribui para a construção das identidades institucionais. Duarte (2011) e Weber (2007), por sua vez, enfatizam a relevância da comunicação pública na promoção da cidadania e no fortalecimento da democracia, enquanto Mainieri e Rosa (2012) sublinham a responsabilidade do Estado em fornecer informações transparentes e abrangentes à sociedade. A partir dessas contribuições iniciais, apresentamos diferentes conceitos e abordagens da comunicação pública, destacando suas implicações na esfera pública, na participação cidadã e na construção de uma sociedade mais democrática e transparente.

No entendimento de Duarte (2011), a comunicação pública abrange muitas áreas de atuação, sendo um campo que envolve todas as interações e processos comunicativos relacionados ao aparato estatal, às ações governamentais, aos partidos políticos, ao Legislativo, ao Judiciário, ao terceiro setor, às instituições representativas, ao cidadão individualmente e, em alguns casos, às ações privadas. Para o autor (Duarte, 2011, p. 122), a comunicação pública responde “[...] ao anseio coletivo de uma comunicação mais democrática, participativa e equânime”.

Para Kunsch (2011), o conceito de comunicação pública pode ser comparado a uma “rede simbólica” formada por temas de interesse público, sejam eles de curto ou longo prazo, como proteção à infância e educação. Tratamos de temas potencialmente assumidos por uma variedade de entidades, incluindo empresas privadas, organizações não governamentais, instituições públicas e o sistema educacional. Sob essa perspectiva, a comunicação pública atua na análise, resolução e comunicação de questões relevantes à sociedade.

É possível notar uma diferença entre as perspectivas assumidas pelos autores citados no que diz respeito ao envolvimento de organizações privadas na comunicação pública. Enquanto Mainieri e Rosa (2012) associam a comunicação pública à responsabilidade do Estado, Duarte (2011) e Kunsch (2011) a consideram um espectro mais amplo de atuação. Nessa mesma linha, Brandão (2009) indica que essa relação com organizações privadas ocorre porque a comunicação pública se

concentra na análise e resolução de questões de comunicação nas organizações e em seu ambiente externo. Seu objetivo estratégico é estabelecer relacionamentos com diversos públicos a partir de temas de interesse coletivo.

Ainda que sejam reconhecidas as diferentes abordagens, a partir do escopo da pesquisa optamos por refletir sobre a comunicação pública no âmbito estatal/governamental. Kunsch (2012) e Weber (2007) defendem que a comunicação pública é constituída pela abordagem e circulação de temas vitais à sociedade, ao Estado e à política, relacionados a decisões que só podem ser tomadas dentro do âmbito da representação política e das instituições governamentais. Ambas as autoras propõem uma conexão entre a esfera comunicativa, a democracia e a cidadania, a descrevendo como um processo de comunicação presente em um espaço público que envolve o Estado, o Governo e a sociedade. Esse espaço é visto como um ambiente de debate, de negociação e de decisões relacionadas à vida pública do país.

Brandão (2016, p. 4) define a comunicação estatal/governamental, outro conceito relevante, como uma dimensão da comunicação pública que “entende ser de responsabilidade do Estado e do Governo estabelecer um fluxo informativo e comunicativo com seus cidadãos”. Para a pesquisadora, esse eixo pode ser entendido como comunicação pública, na medida em que é um instrumento de construção da agenda pública e direciona seu trabalho com o intuito de provocar o debate público. Além de informar sobre as realizações e políticas governamentais, busca despertar o sentimento cívico e promover a participação cidadã. A comunicação governamental também é fundamental para educar e motivar a população, bem como convocar os cidadãos para o cumprimento de seus deveres.

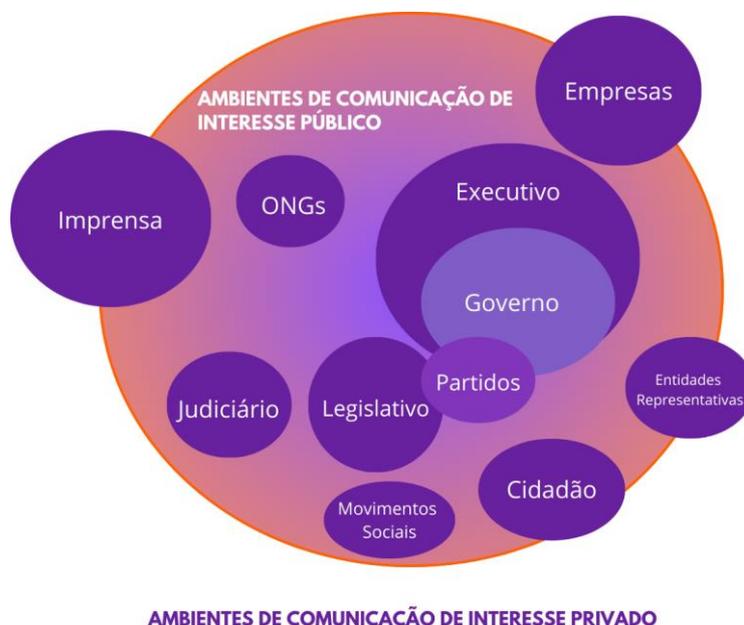
Mainieri e Rosa (2012) tratam sobre a responsabilidade do Estado em fornecer informações verdadeiras e abrangentes à sociedade. Isso representa o exercício de um dos direitos fundamentais da cidadania, conquistado e desenvolvido ao longo de debates públicos na esfera governamental/estatal. O autor (Mainieri e Rosa, 2012, p. 194) assegura que:

Os órgãos, enquanto departamentos de um governo democrático, têm por obrigação tornar conhecidos os atos praticados pela administração. No caso da democracia brasileira, esse princípio confere a qualquer cidadão a possibilidade de protestar e interferir em coletivo. Desse modo, a ética deve permear todo o processo comunicativo dos órgãos governamentais.

Neste contexto, é crucial enfatizar a importância do acesso à informação como um pilar fundamental para a garantia dos direitos democráticos básicos. Reconhecendo a responsabilidade do Estado em fornecer informações precisas e abrangentes à sociedade, se torna evidente que a má gestão ou divulgação inadequada de informações pode ter consequências prejudiciais. Isso demonstra a necessidade de uma comunicação transparente por parte da administração pública para fortalecer a cidadania e a democracia.

Sendo assim, assumimos que a comunicação pública é essencial e que sua existência está intrinsecamente ligada ao contexto democrático. Conforme observado por Duarte (2011, p. 128), os governos têm um “compromisso com o interesse público e poder de ação”, o que os coloca em posição crucial na promoção da comunicação pública de qualidade. Isso requer comprometimento em promover políticas públicas, adotar uma gestão transparente e aprimorar os canais, meios e recursos para facilitar a comunicação de interesse coletivo. A Figura 1, a seguir, apresenta os principais envolvidos no ambiente de interesse coletivo, permitindo visualizar os agentes envolvidos na reflexão aqui proposta.

Figura 1 – Proposta de modelo de campo da relação pública



Fonte: Duarte (2011)

O modelo de comunicação pública de Duarte (2011) busca facilitar a descrição e análise das interações entre esses atores. A partir dessa representação, o autor demonstra que a comunicação pública é importante por garantir o direito das pessoas à informação, expressão, diálogo e participação. Ela se preocupa em atender ao interesse público, não apenas aos interesses das instituições e seus gestores. No centro da comunicação pública estão temas de interesse coletivo, que envolvem diversos atores, como a imprensa, os cidadãos, entidades representativas e empresas. O objetivo é sempre atender às necessidades da sociedade, representada pelo cidadão.

Como podemos observar, Duarte (2011) e Kunsch (2011) ampliam o conceito para além da esfera estatal, incluindo a atuação de entidades privadas e organizações não governamentais na promoção de temas de interesse público. No entanto, persiste a responsabilidade crucial do Estado em fornecer informações precisas e abrangentes, garantindo a transparência e a ética no processo comunicativo, conforme destacado por Mainieri e Rosa (2012). Este compromisso é vital para fortalecer e promover uma comunicação pública de qualidade que atenda às necessidades coletivas e fomente a participação cidadã.

O próximo subitem enfatiza os critérios e pilares que sustentam a comunicação pública, com o objetivo de compreender os princípios que norteiam esse conceito. Buscamos explorar os fundamentos que embasam as práticas comunicativas voltadas para o bem comum e o fortalecimento da democracia. Reiteramos que a comunicação pública não se restringe apenas às esferas estatais, mas também abrange as interações comunicativas no âmbito da sociedade civil e do setor privado. Nesse sentido, é fundamental entender como diferentes atores sociais contribuem para a construção do espaço público e para a disseminação de informações relevantes para a coletividade. Ao aprofundar esses aspectos, esperamos compreender mais a fundo a importância da comunicação pública, os mecanismos que a regem e os desafios que enfrenta.

2.2 PILARES E CRITÉRIOS DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA

A comunicação pública busca assegurar que as pessoas estejam informadas sobre os eventos ao seu redor, possam expressar suas opiniões e participar

ativamente na sociedade, promovendo um espaço inclusivo que abrange o coletivo. Para fundamentar os princípios e diretrizes que norteiam a comunicação pública, recorreremos às obras de Duarte (2012, 2011), e ao “Guia da Comunicação Pública”, de Medeiros e Chirnev (2021), que oferecem uma análise abrangente e detalhada sobre os pilares essenciais da comunicação pública, como transparência, acesso, interação e ouvidoria social. Ao utilizar essas fontes, buscamos garantir uma base teórica que permita compreender como o entendimento de comunicação pública se expressa na prática.

Para ser eficaz e efetiva, a comunicação pública deve capacitar as pessoas para influenciar decisões que as afetam, compreendendo como o dinheiro público é utilizado e participando ativamente das decisões políticas (Duarte, 2012). Para concretizar esse objetivo, é crucial que os comunicadores sejam confiáveis, que existam meios de comunicação eficientes e que todos tenham acesso à informação, inclusive aqueles com menor nível de instrução (Duarte, 2012).

Duarte (2011) propõe quatro eixos centrais da comunicação pública, delineando o que é necessário para que os agentes das instituições lidem de forma factual com a comunicação de interesse coletivo:

Quadro 1 – Eixos centrais da Comunicação Pública

Eixo	Detalhamento
Transparência	Envolve o compromisso com uma atuação responsável no tratamento das questões públicas, incluindo a disponibilização de informações e a prestação de contas. Também implica na incorporação de valores éticos por parte de todos os agentes públicos envolvidos.
Acesso	Garante que a sociedade tenha facilidade em obter informações, estimulando e orientando as pessoas a buscar informações, expressar opiniões, fiscalizar e influenciar na gestão do que é público. Isso implica não apenas em oferecer informações, mas em disponibilizá-las de forma adequada às necessidades de cada segmento da população, utilizando uma variedade de formatos, mídias e estratégias para promover a interação.
Interação	Visa estabelecer e fortalecer instrumentos de comunicação que possibilitem fluxos de comunicação bilateral ou multilateral, garantindo um diálogo equilibrado e simétrico no qual todos os envolvidos tenham igual oportunidade de

	expressar suas opiniões e ser ouvidos. Isso requer a criação de produtos, serviços e ambientes que estimulem a participação, cooperação e crítica.
Ouvidoria Social	Reflete o interesse em compreender a opinião pública e os diferentes segmentos que a compõem, sendo fundamental para atender às expectativas da sociedade. Isso envolve a utilização de diferentes formas de pesquisa para compreender motivações, interesses e propostas, comprometendo-se a considerá-las na tomada de decisões.

Fonte: Duarte (2011, p. 132).

Em resumo, para Duarte (2011), esses eixos fornecem um guia para que os agentes das instituições públicas desempenhem suas funções de maneira responsável, acessível e interativa, assegurando que as informações sejam disponibilizadas de forma clara e ancoradas por parâmetros éticos. Ao implementar esses princípios, é possível promover um diálogo mais aberto e participativo entre o governo e a sociedade, facilitando a fiscalização e a influência cidadã na gestão pública. A compreensão e a aplicação desses fundamentos são cruciais para o aprimoramento da comunicação pública e para atender às expectativas e necessidades da população de maneira eficaz e inclusiva.

Medeiros e Chirnev (2021) seguiram uma abordagem similar ao elaborarem o “Guia de Comunicação Pública”, um projeto coletivo da Associação Brasileira de Comunicação Pública (ABCPública). Este guia foi desenvolvido com o propósito de oferecer orientações e referências para profissionais que atuam ou desejam atuar no contexto da comunicação pública, com foco na comunicação voltada para os cidadãos. Neste guia, são estabelecidos os princípios da comunicação pública em doze pontos:

Quadro 2 – Princípios da comunicação pública

Princípio	Detalhamento
1. Garantir o acesso amplo à informação	A comunicação pública pressupõe o uso de meios plurais e linguagem simples, que garantam pleno acesso e compreensão da informação pelos diferentes estratos da sociedade.
2. Fomentar o diálogo	A comunicação pública trata informação e diálogo como direitos individuais e patrimônio social, bases para o exercício da cidadania. Cria espaços para interlocução multidirecional e estimula uma

	cidadania ativa, informada e participativa.
3. Estimular a participação	A comunicação pública incentiva o debate e a participação ativa do cidadão na formulação e na implantação das políticas públicas. Ao tratar as pessoas como cidadãos, e não como massa, ou apenas público, usuário, eleitor ou cliente, qualifica os processos de comunicação relacionados aos serviços públicos e estimula o envolvimento na prestação de contas e demonstração de resultados por entes públicos.
4. Promover os direitos e a democracia	A comunicação pública promove os direitos humanos, constitucionais e sociais, a democracia, o diálogo, a justiça, a equidade, a solidariedade, a diversidade, a busca do consenso e o exercício da cidadania.
5. Combater a desinformação	A comunicação pública deve combater a desinformação, garantindo a transparência, a oferta de dados precisos, a rapidez na checagem de fatos e a disseminação de correções e informações verificadas.
6. Ouvir a sociedade	Comunicadores públicos atuam como ouvidores da sociedade, ajudando as instituições a compreender e atender os interesses e anseios de diferentes públicos. Os profissionais de comunicação devem ser permanentemente capacitados para contribuir, de maneira qualificada, ao aprimoramento do atendimento da população.
7. Focar no cidadão	A comunicação pública adota o foco e a perspectiva do cidadão. Viabiliza o atendimento às demandas, anseios e interesses do cidadão, adaptando as informações ao nível de conhecimento, às condições e às possibilidades de cada pessoa envolvida.
8. Ser inclusiva e plural	A comunicação do serviço público deve produzir conteúdo adaptado e acessível. Deve abrir espaço à diversidade de pensamento, garantir a representatividade e o uso de linguagem inclusiva.
9. Tratar a comunicação como política de Estado	Comunicação pública é dever e responsabilidade do Estado e colabora ativamente para o cumprimento dos princípios constitucionais da publicidade e da transparência. O Estado tem obrigação de explicar, traduzir, orientar, prestar contas sobre o valor de cada ação pública e garantir a qualidade da interlocução e do acesso do cidadão às informações de seu interesse.
10. Garantir a impessoalidade	A comunicação pública não se submete a interesses particulares, eleitorais e de promoção pessoal.
11. Pautar-se pela ética	A comunicação pública tem como pressuposto que verdade e ética são responsabilidades de todos os governos, comunicadores,

	dirigentes e atores públicos.
12. Atuar com eficácia	A comunicação pública busca a eficácia comunicativa, zelando pela utilidade e relevância dos conteúdos veiculados e pela otimização dos recursos empregados. Gastos relativos à publicidade da administração pública devem ser transparentes, baseados em princípios técnicos e canalizados para a diversidade de mídias e públicos, sem favorecimentos ou distorções. Devem ainda contar com indicadores de eficácia que possibilitem seu aperfeiçoamento e o acompanhamento pela sociedade.

Fonte: Medeiros e Chirnev (2021, p. 10).

Os princípios da comunicação pública são essenciais para garantir que a comunicação entre o governo e a sociedade seja eficaz, transparente e inclusiva. A partir dos princípios que Medeiros e Chirnev (2021) tratam, se assegura o acesso amplo à informação, com aplicação da linguagem simples como ponto crucial para que todos compreendam as mensagens transmitidas. A promoção do diálogo e da participação cidadã é igualmente fundamental, criando espaços para uma comunicação multidirecional e incentivando o engajamento ativo dos cidadãos na formulação e implementação de políticas públicas. Adicionalmente, a comunicação pública deve apoiar os direitos humanos e a democracia, combater a desinformação com transparência e precisão, e ouvir atentamente as necessidades da sociedade. Focar no cidadão, garantindo acessibilidade e inclusão, é vital, assim como tratar a comunicação pública como uma política de Estado, pautada pela impessoalidade, ética e eficácia. Esses princípios visam não apenas informar, mas também empoderar e engajar a sociedade de forma mais efetiva e participativa.

A seguir, apresentamos um quadro comparativo que organiza e relaciona os eixos da comunicação pública, delineados por Duarte (2011), com os princípios da comunicação pública estabelecidos por Medeiros e Chirnev (2021). Esta sistematização demonstra como diferentes aspectos da comunicação pública se conectam para promover uma gestão transparente, acessível, interativa e responsiva às necessidades da sociedade. Cada aspecto é analisado com base nos princípios correspondentes, destacando como as ideias dos autores se complementam.

Quadro 3 – Comparativo entre eixos e princípios de comunicação pública

Eixos da comunicação pública (Duarte, 2011)	Princípios da comunicação pública (Medeiros e Chirnev, 2021)
Transparência	<ul style="list-style-type: none"> 1 - Garantir o acesso amplo à informação; 2 - Fomentar o diálogo; 3 - Estimular a participação; 4 - Promover os direitos e a democracia; 5 - Combater a desinformação; 6 - Ouvir a sociedade; 7 - Focar no cidadão. 8 - Ser inclusiva e plural; 9 - Tratar a comunicação como política de Estado; 10 - Garantir a impessoalidade; 11 - Pautar-se pela ética; 12 - Atuar com eficácia.
Acesso	<ul style="list-style-type: none"> 1 - Garantir o acesso amplo à informação; 7 - Focar no cidadão; 8 - Ser inclusiva e plural; 9 - Tratar a comunicação como política de Estado.
Interação	<ul style="list-style-type: none"> 1 - Garantir o acesso amplo à informação; 2 - Fomentar o diálogo; 3 - Estimular a participação; 6 - Ouvir a sociedade; 8 - Ser inclusiva e plural.
Ouvidoria social	<ul style="list-style-type: none"> 1 - Garantir o acesso amplo à informação; 2 - Fomentar o diálogo; 3 - Estimular a participação; 4 - Promover os direitos e a democracia; 5 - Combater a desinformação; 6 - Ouvir a sociedade; 7 - Focar no cidadão. 8 - Ser inclusiva e plural; 9 - Tratar a comunicação como política de Estado; 10 - Garantir a impessoalidade; 11 - Pautar-se pela ética; 12 - Atuar com eficácia.

Fonte: elaborado pela autora com base em Duarte (2011) e Medeiros e Chirnev (2021).

A comunicação pública é um pilar essencial da democracia, pois garante que a sociedade esteja informada, engajada e capaz de participar ativamente na gestão pública. O eixo da transparência (Duarte, 2011) e os princípios de combater a desinformação, garantir a impessoalidade, se pautar pela ética, tratar a comunicação como política de Estado, atuar com eficácia, e promover os direitos e a democracia (Medeiros e Chirnev, 2021), asseguram que os cidadãos possam fiscalizar e influenciar políticas, promovendo uma gestão pública ética e responsável.

O eixo do acesso (Duarte, 2011), combinado com os princípios de garantir o amplo alcance à informação, ser inclusiva e plural, focar no cidadão e tratar a comunicação como política de Estado (Medeiros e Chirnev, 2021), é fundamental para que todos tenham facilidade de obter informações de forma adequada às suas necessidades. A interação (Duarte, 2011) é fortalecida pelos princípios de fomentar o diálogo, estimular a participação, ouvir a sociedade, garantir o acesso amplo à informação, e ser inclusiva e plural (Medeiros e Chirnev, 2021), assim como a Ouvidoria Social, que desempenha um papel crucial ao estimular a participação cidadã, promover direitos e democracia, ouvir ativamente a sociedade e manter o foco nas necessidades dos cidadãos.

Democratizar a comunicação significa garantir que todos os segmentos da população tenham voz e possam contribuir para a construção de políticas públicas, assegurando que as decisões sejam tomadas com base na diversidade de opiniões e de necessidades. Isso não só promove a justiça social, mas também fortalece a confiança nas instituições públicas, consolidando uma cidadania ativa e informada. A comunicação pública, quando orientada pelos princípios e eixos descritos, não apenas informa, mas assume potência para empoderar o cidadão, transformando a comunicação em um verdadeiro fundamento de democracia participativa.

2.3 ACESSIBILIDADE: PREMISA À COMUNICAÇÃO PÚBLICA

Diversos autores discutem a concepção ampliada de acessibilidade e sua relação com a inclusão social de pessoas com alguma deficiência ou limitação. Este trabalho recorre às perspectivas de Ritter e Roque (2016), que tratam da importância de adaptar o ambiente para ajudar essas pessoas; e de Sasaki (1997), que destaca a necessidade de uma sociedade inclusiva que leve em conta as diferentes

experiências das pessoas com deficiência. A partir desses fundamentos, buscamos embasar porque a acessibilidade é e deve ser um direito essencial, apoiado por leis e convenções, como a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - LBI (2015), tema que é aprofundado ao longo deste subcapítulo.

É importante definirmos, neste primeiro momento, que no contexto deste trabalho, a acessibilidade é entendida como uma condição essencial do que é público. Isso significa garantir que todas as pessoas tenham o direito de acessar as informações e serviços, reforçando o compromisso com a inclusão e assegurando que a comunicação pública, especialmente em situações de emergência, alcance todos, independentemente de suas necessidades ou limitações.

De acordo com os autores que são abordados no decorrer deste capítulo, o conceito de acessibilidade é assumido de forma abrangente, indo além de questões relativas à mobilidade urbana. Isso torna possível associar acessibilidade ao acesso à informação, comunicação, transporte, além de equipamentos e mobiliários que possam ser utilizados por todos os cidadãos. Essa concepção integra o paradigma da inclusão social das pessoas com deficiência e se baseia no princípio da garantia de seus direitos, consagrados desde a Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU, em 1948.

Essa perspectiva ampliada de acessibilidade está relacionada à evolução do conceito de deficiência ao longo do tempo. Para Ritter e Roque (2016), a adequação do entorno em que as pessoas vivem pode potencializar ou mitigar a condição da deficiência. O conceito, ratificado pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2007), considera que a deficiência pode ser de ordem física, intelectual ou sensorial, e que essas limitações podem ser exacerbadas pela interação com barreiras impostas por um ambiente excludente, dificultando a plena participação dessas pessoas na sociedade em condições de equidade.

Sassaki (1997) trata sobre a inclusão e a necessidade de uma sociedade verdadeiramente acessível, trazendo à tona uma reflexão sobre a diversidade das experiências das pessoas com deficiência. Em sua obra, ele destaca que, embora algumas pessoas com deficiência possam encontrar formas de se integrar à sociedade mesmo em ambientes não adaptados, há outras cujas privações demandam uma sociedade inclusiva para que possam participar plenamente. Isso ressalta a importância de reconhecer a diversidade de necessidades e experiências

das pessoas com deficiência e se comprometer com a construção de uma sociedade verdadeiramente inclusiva, na qual todos tenham oportunidades de participação e desenvolvimento.

Para Sasaki (1997), a acessibilidade comunicacional abrange todos os recursos e estratégias que tornam a comunicação e a informação acessíveis às pessoas com deficiência. Isso inclui não apenas a linguagem falada, mas também formas alternativas de comunicação, como a linguagem de sinais, Braille, legendas, audiodescrição e tecnologias assistivas (Sasaki, 1997). Nesse contexto, a acessibilidade comunicacional desempenha um papel crucial ao mitigar barreiras que possam dificultar ou impedir a interação das pessoas com o mundo ao seu redor, especialmente no que diz respeito à comunicação e à informação.

Em perspectiva legal, a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, incorporada à Constituição Federal de 1988, estabelece o reconhecimento e a proteção dos direitos das pessoas com deficiência, incluindo o direito à acessibilidade. Além disso, leis nacionais, como a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - LBI (2015), garantem o acesso à comunicação como um direito fundamental, exigindo a eliminação de barreiras nesse sentido.

Nesse contexto, novamente reforçamos que a comunicação pública deve ser acessível a todos os cidadãos, independentemente de suas dificuldades e limitações. Isso significa que os serviços públicos, os meios de comunicação e outras instâncias devem garantir que suas mensagens sejam compreensíveis e acessíveis a uma ampla gama de públicos, incluindo aqueles com deficiência. A utilização da linguagem simples, discutida no próximo capítulo, pode facilitar o acesso e a compreensão de informações de interesse social.

Promover a acessibilidade na comunicação não é apenas uma obrigação legal, mas um dever do Estado. Nesse sentido, a promoção da acessibilidade se conecta aos conceitos de comunicação pública abordados por Brandão (2016) e Mainieri e Rosa (2012). Ao eliminar barreiras na comunicação, se fomenta a participação de todas as pessoas na vida em sociedade. Portanto, é dever do Estado, da sociedade e dos profissionais da comunicação, trabalharem juntos para tornar as informações acessíveis a todos. Dada a sua importância na vida cotidiana, a acessibilidade na comunicação se caracteriza como um requisito essencial, além

de ser um direito garantido por lei às pessoas com deficiência. Portanto, toda e qualquer barreira na comunicação deve ser imediatamente eliminada.

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI), de 2015, dispõe, em seu art. 3º, que barreiras são:

[...] qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros [...].

Assim, é possível afirmar que a comunicação pública é essencial para garantir os direitos democráticos e promover uma sociedade inclusiva. O compromisso com a acessibilidade comunicacional e a transparência é vital para fortalecer a cidadania e a democracia, garantindo que todos os cidadãos possam exercer plenamente seus direitos e participar ativamente da vida pública.

Relacionado ao aspecto legal, é necessário pontuar sobre a acessibilidade em ambientes eletrônicos, dada a relevância que assumem em contextos midiáticos pautados pelas tecnologias. Para isso, damos ênfase ao Decreto nº 5.296 do Governo Federal, que é responsável por regulamentar as leis nº 10.048 de 2000, que dá prioridade ao atendimento às pessoas com deficiência, e nº 10.098 do respectivo ano, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade a pessoas com qualquer deficiência.

A partir do Decreto, foi criado o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG). Alinhado aos padrões Web internacionais definidos pelo W3C (World Wide Web Consortium), responsável por desenvolver especificações, guias e ferramentas para Web, em âmbito internacional (eMAG, 2014), o modelo tem a premissa de “ser o norteador no desenvolvimento e a adaptação de conteúdos digitais do governo federal, garantindo o acesso a todos” (eMAG, 2014).

Para dar embasamento, no modelo há uma lista de documentos que fazem parte da legislação sobre a promoção da acessibilidade, como o Comitê Brasileiro da ABNT, dedicados a normatização no campo da acessibilidade. E a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à informação), que se compromete em “[...] adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoa com deficiência”.

Em resumo, os autores e conteúdos utilizados para embasar a pesquisa, incluindo Ritter e Roque (2016), Sasaki (1997) e Dall'Agnol (2018), destacam a importância da acessibilidade e sua relação com a inclusão social das pessoas com deficiência. Eles enfatizam a necessidade de adaptar o ambiente, reconhecer a diversidade de experiências e eliminar barreiras sociais e culturais. Esses estudos reforçam que a acessibilidade é um direito fundamental, assegurado por leis. Compreendendo a acessibilidade de forma abrangente, podemos avançar em direção a uma sociedade mais justa e equitativa, onde a comunicação pública desempenha um papel vital na promoção da inclusão e da democracia. A seguir, abordamos a importância da utilização da linguagem simples como uma estratégia essencial para garantir a acessibilidade na comunicação.

3 LINGUAGEM SIMPLES: PARÂMETROS E RECOMENDAÇÕES

Neste capítulo, abordamos a importância da linguagem simples na comunicação pública, destacando seu papel na promoção do acesso aos serviços públicos e na garantia de compreensão dos direitos e responsabilidades dos cidadãos. A temática abrange diversos setores da sociedade e é embasada pelos pensamentos de vários autores, dentre os quais alguns foram selecionados para os apontamentos aqui realizados.

Fischer (2018) destaca a conexão entre a linguagem simples e práticas de design, escolha de palavras e estruturação de frases para facilitar a compreensão do público. Martins e Filgueiras (2007) enfatizam o caráter desburocratizador da linguagem simples, visando tornar a comunicação oficial mais compreensível. Cappelli, Oliveira e Nunes (2023) argumentam que a linguagem simples reduz a assimetria de informações e incentiva a participação cívica, promovendo transparência.

Barboza (2010) discute as barreiras educacionais e digitais no Brasil, destacando a necessidade da comunicação clara para melhorar a compreensão dos públicos. Borges e Bezerra (2021) e Silveira (2017) abordam as dificuldades de compreensão causadas por baixos níveis educacionais e exclusão digital no Brasil, aspecto igualmente importante. A seguir, comentamos a respeito dos conceitos e parâmetros para a linguagem simples, aprofundando as ideias dos autores previamente apresentados.

3.1 ENTENDIMENTOS DE LINGUAGEM SIMPLES

A linguagem simples, também conhecida como “linguagem clara”, é uma forma de comunicação que visa transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva. Durante a construção deste item, buscamos sustentar que, mais do que uma técnica, a linguagem simples é uma causa social, que visa promover o acesso efetivo dos cidadãos aos serviços públicos, garantindo o entendimento completo de seus direitos e responsabilidades.

A *Internacional Plain Language Federation* (Federação Internacional de Linguagem Simples, em português) define a linguagem simples da seguinte forma:

Uma comunicação está em linguagem clara se as palavras, a estrutura e o design forem tão transparentes que os leitores a quem se dirige conseguem facilmente encontrar a informação de que precisam, compreender o que encontram e usar essa informação (*International Plain Language Federation*, s/d).

Desse modo, a ideia é que os leitores consigam encontrar, compreender e aplicar facilmente as informações apresentadas. Essa abordagem visa eliminar barreiras linguísticas e cognitivas, garantindo que o conteúdo seja acessível, independentemente do nível de familiaridade com o tema ou das habilidades linguísticas individuais. Ao simplificar a linguagem, organizar o fluxo de informações de maneira lógica e adotar um design que facilite a leitura, a linguagem clara não apenas facilita o entendimento imediato, mas também promove a inclusão e a igualdade de acesso ao conhecimento e aos serviços públicos.

Seguindo este raciocínio, Fischer (2018) afirma que a linguagem simples abarca uma série de princípios orientadores que envolvem desde o design da informação até elementos linguísticos, incluindo também a avaliação com usuários. Se trata de um conjunto de práticas que tem como objetivo facilitar a leitura e compreensão de textos, levando em consideração os públicos para organizar ideias, escolher palavras familiares, estruturar frases e determinar o design do texto. O leitor deve ser capaz de localizar rapidamente a informação desejada, entendê-la e utilizá-la. Fischer (2018, p. 10) complementa:

É um conjunto de práticas que facilitam a leitura e a compreensão de textos. Considera o público a quem a comunicação se destina para organizar as ideias, escolher as palavras mais familiares, estruturar as frases e estruturar o design. O leitor consegue localizar com rapidez a informação de que precisa, entendê-la e usá-la. Evita jargão e termos técnicos. Possibilita transmitir informações complexas de maneira simples e objetiva.

De acordo com a autora, em primeiro lugar, a linguagem simples é um princípio comunicacional que prioriza o público de uma mensagem. Esse enfoque implica não apenas na escolha criteriosa de palavras familiares e na estruturação organizada das frases, mas também na adoção de uma lógica compreensível que facilite a assimilação da informação pelo destinatário (Fischer, 2018).

Dessa forma, podemos compreender ideia por trás da linguagem simples como sendo a de tornar o conhecimento acessível a todos, para que as informações sejam compreendidas e usadas de forma prática e útil por quem as recebe. Segundo

Fischer (2018), implica também em proporcionar uma experiência de aprendizado e entendimento que transcenda barreiras linguísticas e cognitivas, promovendo interações mais eficazes.

A clareza na comunicação não se restringe apenas ao uso de linguagem acessível. Martins e Filgueiras (2007) definem a linguagem simples sob uma perspectiva próxima e enfatizam seu caráter “desburocratizador” e filosófico. Segundo eles, a linguagem simples pode ser definida como “linguagem clara e simples ou ainda desburocratizada”, sendo considerada também “uma filosofia ou tendência a favor do uso da clareza e escrita minuciosa que visa à compreensão e que tem, portanto, como objetivo tornar o texto perfeitamente apreensível para determinado público” (Martins e Figueira, 2007, p. 12).

Em resumo, para Martins e Figueira (2007) e Fischer (2018), a linguagem simples é uma abordagem essencial na comunicação eficaz, pois torna a informação acessível e compreensível para todos. Ao seguir princípios como clareza, objetividade e empatia com o público, é possível criar textos que atendam às necessidades de um público diversificado, contribuindo para uma sociedade mais informada e em melhores condições de participação.

A aplicação da linguagem simples no contexto brasileiro é respaldada por algumas leis e projetos de lei que visam promover a acessibilidade e a compreensão da informação pública. Dentre essas iniciativas, destacamos a Lei de Direitos do Usuário de Serviços Públicos (Lei 13.460/2017), que estabelece diretrizes para a comunicação clara e acessível no setor público. Além disso, o Programa Municipal de Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo, regulamentado pelo Decreto 59.067/2019 e pela Lei 17.316/2020, representa um marco na implementação de políticas específicas voltadas para a linguagem simples no âmbito municipal. A Lei traz as seguintes definições (São Paulo, 2020):

Linguagem Simples: o conjunto de práticas, instrumentos e sinais usados para transmitir informações de maneira clara e objetiva, a fim de facilitar a compreensão de textos; Texto em Linguagem Simples: o texto em que as ideias, as palavras, as frases e a estrutura são organizadas para que o leitor encontre facilmente o que procura, compreenda o que encontrou e utilize a informação.

Cappelli, Oliveira e Nunes (2023) apresentam um panorama atualizado sobre a legislação brasileira que apoia a aplicação da linguagem simples, como a

Lei de Acesso à Informação – 12.527 (Brasil, 2011). Segundo os autores, essa lei determina que todo órgão e entidade pública ofereça acesso às suas informações de forma objetiva, ágil, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão (Cappelli, Oliveira e Nunes, 2023, p. 38). A Lei dos Serviços e Administração Pública (Brasil, 2017) estabelece no Artigo 5º, parágrafo XIV, a necessidade de usar linguagem simples e compreensível, evitando siglas, jargões e estrangeirismos, além de regulamentar a criação de uma Carta de Serviços com informações claras e precisas. Complementando essa diretriz, a Lei do Governo Digital (Lei 14.129, Brasil, 2021) reforça no Artigo 2º a obrigatoriedade de usar linguagem clara e acessível a qualquer cidadão, visando aumentar a eficiência pública por meio da inovação, transformação digital e participação cidadã. Essas leis evidenciam a necessidade de mecanismos de transparência e comunicação para promover a inclusão e facilitar a interação dos cidadãos com a administração pública.

3.2 PROBLEMÁTICAS QUE EXIGEM ATENÇÃO

De acordo com Barboza (2010), existem diferenças significativas na capacidade de leitura e interpretação de textos e no uso proficiente da leitura e escrita em países como Brasil, Alemanha, Estados Unidos e França, refletindo realidades diversas e variando até mesmo entre diferentes regiões dentro de uma mesma nação, especialmente no Brasil, devido à sua dimensão territorial e diferenças regionais. Nos aprofundando no tema, o autor utiliza como base as palavras de Tfouni (1995), que trata sobre a diferença entre os termos “alfabetização” e “letramento”: “Enquanto a alfabetização ocupa-se da aquisição da escrita por um indivíduo, ou grupo de indivíduos, o letramento focaliza os aspectos sócio-históricos da aquisição de um sistema escrito por uma sociedade” (Tfouni, 1995, *apud* Barboza, 2010, p. 56). Para Barboza (2010), o fato de, muitas vezes, as informações governamentais frequentemente serem apresentadas em uma linguagem técnica, carregada de jargões e termos especializados, faz com que essa complexidade possa dificultar a compreensão e o engajamento dos públicos, tornando a informação inacessível para grande parte da população.

A realidade brasileira evidencia uma dupla barreira para a inclusão social: a exclusão digital e o baixo nível de instrução. Borges, Coelho e Bezerra (2021) tratam

sobre o tema, usando como base a pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2020), que “[...] mostrou em 2019 uma taxa de analfabetismo entre pessoas com mais de 15 anos de 6,6%, o que correspondia a 11 milhões de analfabetos. Além disso, 46,6% da população com mais de 25 anos tinha, no máximo, o ensino fundamental completo ou equivalente” (Borges, Coelho e Bezerra, 2021, p. 4).

Em 2019, de acordo com o IBGE (2020), a taxa de analfabetismo das pessoas acima de 15 anos de idade foi estimada em 6,6% (11 milhões de analfabetos) e 46,6% da população acima de 25 anos estavam concentrados nos níveis de instrução até o ensino fundamental completo ou equivalente (6,4% sem instrução, 32,2% com ensino fundamental incompleto e 8% com ensino fundamental completo). Ademais, 30% da população era considerada analfabeta funcional em 2018, ou seja, apresentavam dificuldade para entender mesmo textos considerados simples, segundo o Indicador de Alfabetismo Funcional – Inaf (Instituto Paulo Montenegro, 2018).

A partir desses dados, refletimos que, além da exclusão digital, o baixo nível de instrução da população é um desafio para a inclusão social. Muitas pessoas enfrentam dificuldades para compreender textos simples, o que afeta sua capacidade de exercer a cidadania de forma plena e autônoma.

Outra característica que dificulta o entendimento das informações que são disponibilizadas aos públicos é a linguagem burocrática. Mendonça (1987) nominou essa característica como “burocratês”, um termo coloquial que se refere ao estilo de linguagem frequentemente utilizado em documentos e comunicações oficiais, que devem ser seguidos por serem normatizados. Silveira (2017) argumenta que as regras são determinadas pelo sistema burocrático sem consulta prévia àqueles que deverão obedecer a elas, criando “um sistema de comunicação fechado, que é reflexo de um sistema administrativo também fechado, hierarquizado, impessoal, autoritário, com usos estranhos” (Mendonça, 1987, p. 22). O autor argumenta que a chave para melhorar o governo eletrônico reside na utilização de uma linguagem clara (Barboza, 2010, p. 55):

E a chave para que o governo on-line funcione é a comunicação clara, porque não há “humanos” do outro lado da linha de uma interação on-line e o conteúdo web deve ser fácil e disposto de modo simples para que pessoas de nível de escolaridade média possam compreendê-lo, ao navegar na rede.

Sem a presença de um intermediário humano, a clareza dos conteúdos online é essencial para que pessoas com diferentes níveis de escolaridade possam compreender e navegar eficazmente pelos serviços oferecidos. A adoção de uma linguagem acessível aumenta a produtividade e a satisfação dos cidadãos. Assim, a comunicação clara é apresentada como um elemento crítico para o sucesso do governo eletrônico, facilitando o cumprimento de tarefas governamentais e promovendo uma interação mais eficiente entre o governo e a sociedade.

De acordo com Borges e Bezerra (2021), para ampliar a participação e mobilização cidadã, é essencial não apenas enfrentar a brecha digital, mas também superar a brecha informacional. Isso envolve a criação e a implementação de mecanismos inovadores que garantam que as informações sejam acessíveis e compreensíveis para todos. O conceito "tendência *user-friendly*" (Fernandes, 2009 *apud* Borges e Bezerra, 2021), em português "tendência amigável ao usuário", reflete uma crescente preocupação das instituições e empresas em adaptar sua comunicação às capacidades dos cidadãos. Essa tendência é uma resposta à necessidade de tornar a interação mais acessível e eficiente, reconhecendo que uma comunicação clara e ajustada ao perfil dos públicos pode melhorar significativamente a experiência e a compreensão.

Cappelli, Oliveira e Nunes (2023) enfatizam os diversos benefícios de adotar uma linguagem simples na divulgação de informações governamentais. Uma linguagem clara, concisa e compreensível aumenta significativamente a transparência, permitindo que políticas, programas e decisões sejam comunicados de forma eficaz aos cidadãos. Isso facilita a compreensão dos processos governamentais e das razões por trás das decisões, reduzindo a "assimetria de informações entre governantes e governados e promovendo a igualdade de acesso à informação" (Cappelli, Oliveira e Nunes, 2023, p. 36).

A transparência e a acessibilidade na comunicação são essenciais para estabelecer a confiança entre governo e cidadão. Cappelli, Oliveira e Nunes (2023) sinalizam que o "compromisso de compartilhar informações de forma clara fortalece a responsabilidade pela prestação de informações públicas e os movimentos de controle social" (Cappelli, Oliveira e Nunes, 2023, p. 36). Consequentemente, isso incentiva a participação cívica, encorajando os cidadãos a se envolverem nos processos democráticos e a fazerem perguntas relevantes. Em resumo, a linguagem

simples promove uma comunicação mais eficaz e uma relação mais confiável e participativa entre governo e sociedade.

Para Barboza (2010), a efetividade da informação está na sua capacidade de ser apresentada na linguagem dos públicos visados, ao invés da linguagem institucional. Dessa forma, a informação pode ser verdadeiramente eficaz, possibilitando que os cidadãos localizem facilmente os dados necessários e compreendam como utilizá-los para atender às suas demandas. Barboza (2010, p. 53) afirma que:

A linguagem clara é projetada para comunicar precisamente informações que se tem necessidade de comunicar à audiência pretendida, podendo ser aplicada à informação produzida em qualquer idioma. Promove benefícios para os cidadãos, que terão acesso a documentos claros e concisos e entenderão o que se quer comunicar.

A adoção da linguagem simples no setor público está diretamente ligada à questão legislativa, enfrentando desafios significativos, tanto práticos quanto conceituais. Os autores citados no decorrer deste capítulo, como Borges e Bezerra (2021), Cappelli, Oliveira e Nunes (2023), Barboza (2010), dentre outros, refletem que um dos principais obstáculos é a resistência à mudança. Alguns setores e indivíduos temem que essa prática possa comprometer a formalidade e a eficácia da comunicação oficial. Além disso, há uma necessidade premente de treinamento e capacitação dos profissionais de comunicação governamental nas técnicas e diretrizes da linguagem simples, o que representa um desafio logístico e educativo importante (*International Plain Language Federation* (s/d) e Barboza, 2010).

Outro desafio crítico é a adaptação da linguagem simples a uma diversidade de públicos. Segundo Barboza (2010), as informações precisam ser moldadas para atender a diferentes necessidades, níveis de compreensão e contextos culturais, garantindo que todos os cidadãos possam acessar e entender as comunicações governamentais de maneira eficaz. Apesar das dificuldades, a aplicação da linguagem simples em setores públicos também pode beneficiar os serviços públicos.

Barboza (2010) destaca que o governo pode obter vantagens significativas ao adotar uma linguagem clara em suas comunicações. Com uma mensagem mais acessível, um maior número de cidadãos poderá compreender as informações

divulgadas. Isso não apenas melhora a eficiência na transmissão de informações, mas também “[...] seu *staff*, que não perderá tempo em resolver problemas relacionados a mensagens não compreendidas” (Barboza, 2010, p. 55).

As reflexões indicadas até agora sobre a implantação da linguagem simples pelo serviço público também se adequam aos websites governamentais, que trazem igualmente inúmeros benefícios para uma vasta diversidade de usuários. Segundo Barboza (2010), a audiência inclui cidadãos que interagem diretamente com o governo online ou através de terceiros, administradores públicos que utilizam informações para servir seus constituintes, gerentes de conteúdo que asseguram a relevância dos temas para o usuário final, e desenvolvedores que criam aplicações fáceis de usar e entender.

Neste contexto, Barboza (2010) trata sobre a inteligibilidade, conceito central na pesquisa de leitura e escrita, que se refere à facilidade de leitura e compreensão de um texto. Para o autor, melhorar a inteligibilidade dos textos governamentais pode “[...] compensar baixos níveis de conhecimento prévio, habilidade de leitura, interesse e motivação, resultando em uma maior compreensão, retenção, rapidez de leitura e perseverança” (Barboza, 2010, p. 60). O autor ainda debate sobre o quão a inteligibilidade é especialmente relevante para a acessibilidade de pessoas com deficiência, uma vez que textos mais claros podem beneficiar até mesmo aqueles com alto nível educacional, mas com dificuldades de leitura.

Em resumo, a adoção da linguagem clara nos websites governamentais é crucial para aumentar a acessibilidade e a compreensão das informações públicas. Embora existam desafios práticos e conceituais a serem superados, como resistência à mudança e necessidade de capacitação, os benefícios de uma comunicação mais eficiente e inclusiva justificam os esforços necessários. A melhoria da inteligibilidade e a consideração das necessidades de diferentes públicos podem promover uma interação mais eficaz e transparente entre o governo e a sociedade, resultando em maior participação cívica e confiança pública.

Antes de concluir este capítulo, é necessário mencionar que o Governo do Estado do Rio Grande do Sul, diretamente associado ao objeto central deste estudo, dispõe de uma plataforma de referência chamada Matriz, destinada à criação de sites governamentais (Matriz, 2022). Esta plataforma inclui uma seção dedicada ao ensino sobre linguagem simples e acessibilidade, oferecendo instruções detalhadas

sobre a aplicação dessas práticas. A Matriz disponibiliza diversos recursos de suporte, como gráficos, vídeos interativos e outros materiais didáticos. A análise detalhada desses recursos excede o escopo deste trabalho, mas é importante mencioná-la.

3.3 ORIENTAÇÕES PARA A PRÁTICA DA LINGUAGEM SIMPLES

Existem diversos subsídios disponíveis para promover a linguagem clara e acessível. Muitos desses materiais são resultado de iniciativas promovidas pelo Governo Federal e por instituições públicas, como a ABCPública e a Escola do Governo, que têm como objetivo desenvolver e dar visibilidade às suas pesquisas, visando melhorar a comunicação dos serviços públicos com a população e garantir que a informação seja compreendida por todos. Esses materiais são frequentemente disponibilizados através de plataformas oficiais do governo e portais dedicados à comunicação pública, oferecendo suporte e treinamento para a criação de conteúdos mais claros e eficazes.

Martins e Filgueiras (2007), Barboza (2010), Fischer (2018), e Cappelli, Oliveira e Nunes (2023), autores citados neste capítulo, apresentam ideias semelhantes sobre o que é eficaz para a introdução da linguagem simples. Com base no que foi especificado até o momento, é possível inferir certos padrões para se comunicar em linguagem simples. Nesse sentido, a seguir, discorreremos sobre os princípios fundamentais para a construção de textos inteligíveis. Este objetivo envolve a análise e a aplicação de diversas estratégias e técnicas que visam aprimorar a clareza, a coesão e a coerência da escrita.

Primeiro, deve-se pensar em quem vai ler o texto e definir claramente o que se pretende alcançar, qual é o objetivo do texto e qual deve ser a atitude dos leitores após a leitura. Como proposto por Barboza (2010), planejar antes de redigir é essencial para estruturar o conteúdo de forma que ele atenda às necessidades e expectativas do público, garantindo clareza e objetividade na comunicação. Esse planejamento inicial é fundamental para orientar todo o processo de redação, ajudando a manter o foco e a coerência do texto. Quando se compreende quem é o público, é possível ajustar o tom e a complexidade da linguagem para assegurar que a mensagem seja entregue de forma eficaz.

O uso de palavras desconhecidas deve ser evitado, pois estrangeirismos, jargões, termos técnicos e siglas sem explicação podem causar dificuldades de compreensão. Mendonça (1987) e Silveira (2017) destacam a importância de que o vocabulário seja familiar aos públicos para que a informação seja acessível a todos. Utilizar palavras simples e diretas evita confusões e torna o texto mais inclusivo. Caso sejam usados termos técnicos, estes devem ser acompanhados de explicações claras. A simplicidade no uso da linguagem não apenas facilita a compreensão, mas também amplia o alcance da mensagem, permitindo que mais pessoas a entendam sem a necessidade de conhecimentos prévios específicos.

A sequência de substantivos abstratos deve ser evitada, pois exige maior esforço mental para compreensão. Substituir esses substantivos por termos mais concretos e específicos facilita a leitura e torna o texto mais acessível. Quando Mendonça (1987) menciona a “desburocratização da comunicação pública”, ele se refere a textos carregados de abstrações que podem alienar os leitores, especialmente aqueles com menor familiaridade com o assunto. Em vez de usar termos vagos, a escolha de palavras que descrevem ações ou objetos concretos ajuda a tornar a comunicação mais direta e compreensível. Isso também reduz a carga cognitiva sobre o leitor, permitindo uma assimilação mais rápida e eficaz da informação.

Martins e Filgueira (2007) e Fischer (2018) estabelecem que priorizar as formas verbais é fundamental, pois os verbos são diretos e transmitem ação, tornando o texto mais claro e dinâmico. Usar verbos de ação em vez de substantivos derivados de verbos ajuda a transmitir a mensagem de maneira mais eficaz. Verbos trazem vitalidade ao texto, conectando diretamente o sujeito à ação. Essa *desburocratização* (Mendonça, 1987) não só clareia a mensagem, mas também engaja o leitor, mantendo seu interesse ao longo do texto. A ênfase em verbos de ação contribui para uma comunicação mais vivaz e imediata, essencial para a efetividade da linguagem simples.

Usar frases curtas é uma prática recomendada pela *Plain Language*, reforçada por Martins e Filgueira (2007) e Costa (2020), por serem mais fáceis de ler e entender. Frases curtas ajudam a manter o foco do leitor e evitam informações desnecessárias, mantendo a clareza e a eficiência do texto. Frases longas e complexas podem confundir o leitor e enfraquecer a mensagem central. Ao optar por

uma construção mais concisa, o comunicador facilita a absorção da informação, permitindo que o leitor prossiga com confiança e clareza. Essa técnica também ajuda a destacar os pontos principais, tornando o texto mais persuasivo e impactante.

Segundo Fischer (2018), organizar parágrafos curtos e utilizar marcadores de tópicos é essencial para que a informação esteja disposta de forma clara e visualmente acessível. Isso facilita a leitura e a absorção das informações, evitando que o texto pareça denso e intimidante. A autora compreende que parágrafos longos podem sobrecarregar os leitores, enquanto parágrafos curtos e bem estruturados ajudam a manter a atenção e a compreensão. O uso de marcadores de tópicos também segmenta a informação, tornando-a mais manejável e fácil de seguir. Essa técnica é especialmente útil em documentos técnicos ou instrutivos, onde a clareza e a organização são cruciais para a eficácia do texto (eMAG, 2014).

Fischer (2018), ao reproduzir as recomendações do eMAG (2014), trata sobre a importância de priorizar a ordem direta das frases (sujeito, verbo e complemento), pois essa estrutura facilita a compreensão do texto. As recomendações mostram que frases nessa ordem conduzem os leitores diretamente ao teor da informação, tornando a leitura mais fluida. Segundo a autora, essa abordagem é especialmente útil em textos informativos, onde a clareza e a precisão são cruciais. Ao manter uma ordem de frase previsível, o comunicador garante que os leitores compreendam rapidamente a mensagem principal sem a necessidade de releituras.

Dar preferência à voz ativa nas frases é outra prática recomendada por autores como Martins e Filgueira (2007) e Fischer (2018), pois ela torna o texto mais direto e fácil de entender. Segundo os autores, na voz ativa, o sujeito executa a ação, o que facilita a compreensão em comparação com a voz passiva. Frases na voz ativa são mais vigorosas e claras, enquanto a voz passiva pode parecer evasiva ou ambígua. A escolha da voz ativa não só melhora a clareza, mas também fortalece a mensagem, tornando-a mais assertiva e envolvente. Isso é particularmente importante em comunicações oficiais, onde a precisão e a responsabilidade são fundamentais (Martins e Filgueira, 2007).

Recorrer a elementos visuais, como ícones, infográficos, fotografias e tabelas, é uma maneira eficaz de complementar a mensagem do texto. Barboza

(2010) discute a inteligibilidade e a ligação direta dos recursos visuais com ela, explicando que eles não só enriquecem a informação, mas também a tornam mais clara e acessível, ajudando a ilustrar conceitos complexos de forma atraente. Elementos visuais podem simplificar a apresentação de dados e informações, facilitando a compreensão e a retenção. Barboza (2010) também articula sobre os elementos gráficos tornarem o texto mais interessante e envolvente, aumentando a probabilidade de que os leitores permaneçam engajados. Em outras palavras, um gráfico ou uma imagem pode transmitir informações mais rapidamente do que o texto escrito.

Por fim, fazer um diagnóstico do texto é crucial. Para Martins e Filgueira (2007), revisar e testar o texto com o público favorece que ele seja compreendido como pretendido. Isso pode incluir a realização de leituras de teste, obtenção de retornos e ajustes, conforme necessário, para melhorar a clareza e a eficácia do texto. Verificar a legibilidade e a compreensão antes da publicação final é uma etapa essencial para assegurar que a comunicação atenda aos objetivos pretendidos (Martins e Filgueira, 2007). Para as autoras, esse processo de revisão contínua ajuda a identificar e corrigir quaisquer ambiguidades ou problemas de clareza, garantindo que o texto final seja acessível e eficaz.

Para sintetizar o que foi apresentado neste item, recorreremos às diretrizes estabelecidas por Costa (2020). Sua pesquisa oferece uma abordagem abrangente das normas e práticas recomendadas para a aplicação da linguagem simples. A obra de Costa (2020) reúne princípios e regras essenciais para a implementação eficaz da comunicação clara e acessível, como pode ser observado no quadro a seguir:

Quadro 4 - Dez passos para escrever em linguagem simples

Passos	Descrição
1. Planeje antes de redigir	Priorize quem vai ler o texto. Defina claramente o objetivo do texto e a atitude desejada dos leitores após a leitura.
2. Evite palavras desconhecidas	Evite estrangeirismos, jargões, termos técnicos e siglas sem explicação, para facilitar a compreensão.

3. Evite sequência de substantivos abstratos	Sequências de substantivos abstratos exigem maior esforço mental para compreensão.
4. Priorize as formas verbais	Verbos são diretos e transmitem ação, tornando o texto mais claro.
5. Use frases curtas (15 a 20 palavras)	Vá direto ao ponto e descarte informações supérfluas.
6. Priorize a ordem direta (sujeito > verbo > complemento)	Facilita a compreensão ao conduzir o leitor diretamente à informação.
7. Dê preferência à voz ativa	Frases na voz ativa são mais claras e dinâmicas.
8. Organize parágrafos curtos e utilize marcadores de tópicos	Estruture a informação de forma arejada para evitar blocos de texto concentrado.
9. Use elementos visuais	Ícones, infográficos, fotografias e tabelas complementam e esclarecem a mensagem.
10. Faça um diagnóstico	Verifique se o texto está compreensível para o leitor pretendido.

Fonte: Costa (2020).

Diante das discussões apresentadas ao longo deste capítulo, fica evidente a necessidade de que as práticas comunicacionais propostas pelos órgãos governamentais sejam claras e acessíveis. Mais especificamente, Barboza (2010) destaca que a utilização de uma linguagem clara é crucial para o funcionamento eficaz do governo eletrônico, permitindo que pessoas de diferentes níveis de escolaridade compreendam e utilizem os serviços oferecidos.

Para Borges e Bezerra (2021), essa inclusão social não pode ser alcançada apenas com o acesso à tecnologia digital. É fundamental melhorar a educação básica para garantir a plena participação dos cidadãos na sociedade informacional, porque o baixo nível de instrução e a exclusão digital são barreiras significativas para a inclusão social no Brasil.

A resistência à mudança e a necessidade de capacitação são desafios apontados por diversos autores, incluindo Cappelli, Oliveira e Nunes (2023), que enfatizam os benefícios de uma linguagem clara à sociedade. Entendemos que uma comunicação mais transparente e compreensível fortalece a confiança entre governo

e cidadão, promovendo a igualdade de acesso à informação e incentivando a participação cívica, aspectos essenciais à comunicação pública de qualidade. O termo “burocratês”, apresentado por Mendonça (1987) e abordado por Silveira (2017), destaca a importância de evitar o uso de jargões e termos técnicos que podem tornar a informação inacessível. A burocratização da linguagem impede a compreensão clara das informações, evidenciando a necessidade de uma comunicação mais desburocratizada e direta.

Podemos concluir, a partir das discussões feitas até aqui, que adotar a linguagem simples, inclusive nos websites governamentais, é essencial para aumentar a acessibilidade e compreensão das informações públicas. Apesar dos desafios práticos e conceituais a serem superados, como a resistência a mudanças e as necessidades de capacitação, os benefícios de uma comunicação mais eficiente e inclusiva justificam os esforços necessários. Melhorar a inteligibilidade e a consideração das necessidades de diferentes públicos pode promover uma interação mais eficaz e transparente entre o governo e a sociedade, resultando em uma maior participação e confiança pública (Martins e Filgueira, 2007). A implementação das práticas discutidas ao longo deste capítulo é essencial para construir um governo mais transparente, inclusivo e responsável em relação às necessidades de sua população. A clareza na comunicação é um elemento crítico para o sucesso do governo e para a promoção de uma sociedade mais justa e democrática.

4 OLHAR PARA AS PRÁTICAS: CONTEÚDOS DIGULGADOS PELO GOVERNO ESTADUAL NAS ENCHENTES DO RS

Neste capítulo, são analisados alguns conteúdos do site do SOS Rio Grande, para investigar como os conceitos discutidos até agora são aplicados em alguma medida na prática. Inicialmente, são apresentadas as estratégias metodológicas, que descrevem, entre outros aspectos, como se chegou ao *corpus* da pesquisa. Em seguida, é fornecida uma descrição dos materiais analisados e das reflexões propriamente ditas, que permitem relacionar a prática com os conceitos tratados nesta monografia.

4.1 ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS

Quanto ao tipo de pesquisa, este estudo é classificado como exploratório. De acordo com Gil (2002, p. 41), investigações dessa tipologia “[...] têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”, o que está associado à incipiência ou à ausência de pesquisas com delimitação similar. Em relação à abordagem, se trata de uma pesquisa qualitativa. Segundo Creswell (2007, p. 184), “procedimentos qualitativos se baseiam em dados de texto e imagem, têm passos únicos na análise de dados e usam estratégias diversas de investigação”, sendo fundamentalmente interpretativos.

As técnicas de pesquisa empregadas foram a bibliográfica e a documental. Segundo Stumpf (2009, p. 51-61), a pesquisa bibliográfica envolve “um conjunto de procedimentos que visa identificar informações bibliográficas, selecionar os documentos pertinentes ao tema estudado e proceder à respectiva anotação ou fichamento das referências e dos dados dos documentos”. Nos segundo e terceiro capítulos, boa parte do trabalho foi dedicado à localização e revisão de contribuições científicas sobre os temas de interesse. Dessa forma, foi criada uma base de apoio que sustenta o processo de análise, tornando possível alcançar resultados consistentes. Já a técnica de pesquisa documental envolve “a identificação, a verificação e a apreciação de documentos para determinado fim” (Callefe e Moreira, 2006, p. 75). Ela permite o uso de “materiais que ainda não receberam um

tratamento analítico” (Gil, 2002, p. 45), mas que atendem às necessidades dos objetivos da investigação. Na composição das estratégias deste trabalho, entendemos que essas técnicas são complementares.

Em relação à dimensão empírica, são analisados conteúdos disponibilizados no site do Governo do RS, em seção criada para centralizar informações e serviços em resposta às enchentes que atingiram o estado do Rio Grande do Sul, entre o final de abril e maio de 2024, sendo classificada como a maior catástrofe climática da história do estado. Foram afetadas 478 das 497 cidades gaúchas, atingindo mais de 2,39 milhões de pessoas (Defesa Civil, 2024). Durante as enchentes, mais de 77.729 vítimas foram resgatadas e 12.527 animais, tanto domésticos quanto silvestres, foram retirados das águas ou de lugares que ficaram isolados (Agência Brasil, 2024).

Quanto à seleção do material, foi utilizada como ponto de partida a perspectiva de Cellard (2008). Para o autor, devemos considerar o contexto social global no qual o documento foi produzido, de forma a aprofundar seu conhecimento sobre a conjuntura política, econômica, social cultural, que motivou a criação do documento. Nesse caso, os documentos analisados tiveram como motivação centralizar as informações e os serviços disponibilizados pelo estado em relação às enchentes. Outra questão importante abordada por Cellard (2008) diz respeito a quem está comunicando. Essa identidade é fundamental para a interpretação do texto, levando credibilidade e melhor entendimento sobre as razões que fizeram esse documento ser escrito. A magnitude da catástrofe, que atingiu 95% do território estadual e impactou direta e indiretamente a vida de milhares de pessoas, justifica a utilização desse conceito na análise.

Cellard (2008) também enfatiza a importância do contexto na análise documental, argumentando que a interpretação de um documento influencia diretamente a forma como as ideias são apresentadas e, conseqüentemente, a maneira como devem ser interpretadas, dando devida atenção “aos conceitos-chaves presentes em um texto e avaliar sua importância e seu sentido, segundo o contexto preciso em que eles são empregados” (Cellard, 2008, p. 303).

Dessa forma, foi dada ênfase especial aos temas que têm um impacto significativo em um público mais ampliado, como resgate de benefícios, cuidados com a saúde e com a situação nos municípios, cenários que buscam atender as

demandas de uma parcela considerável da população e que, em sua maioria, dependem em algum nível dessas políticas públicas. As análises são realizadas a partir da interlocução entre os conteúdos e os fundamentos teóricos. A busca é por aproximar e tensionar o *corpus* da pesquisa com os aprendizados dos capítulos 2 e 3, de modo a gerar novos *insights* e permitir a visualização de pontos fortes e vulnerabilidades. A seguir, descrevemos cada uma das páginas analisadas, para compreender quais são as ênfases de cada conteúdo.

4.2 DETALHAMENTO DO CORPUS DE PESQUISA

Neste ponto, detalhamos a composição e as características dos dados utilizados na pesquisa. Apresentamos cada um dos itens, explorando suas nuances e especificidades, todos disponíveis no Apêndice A. Além disso, discutimos os aparentes propósitos de cada seção.

Quanto à estrutura do site, vale comentar que na aba inicial consta o nome da campanha “SOS Rio Grande do Sul”, com uma breve explicação do que se encontra ali (“Consulte informações e serviços que o governo do Rio Grande do Sul em resposta aos efeitos das enchentes de 2024”), e o valor atualizado que foi obtido através de doações via PIX. Na imagem abaixo, é possível visualizar com mais clareza:

Figura 2 – Topo da página do site SOS Rio Grande do Sul



Fonte: SOS Rio Grande do Sul, 2024.

Em seguida encontramos 26 seções, todas com cores alusivas à bandeira do RS, com as seguintes nomenclaturas: “avisos e alertas”; “como doar para o PIX”; “como receber recurso do PIX”; “*international donations*”; “volta por cima”; “como pedir socorro”; “cuidados com a saúde”; “consultas médicas e psicológicas”; “doações em geral”; “encontre um abrigo”; “como ajudar um abrigo”; “assistência para animais”; “situação nos municípios”; “água, luz e telefonia”; “panorama das escolas”; “rotas alternativas”; “aeroportos e portos”; “transporte metropolitano”; “voluntários”; “nível dos rios e lagos”; “barragens”; “não caia em golpes”; “notícias”; “combate à desinformação”; e “decretos e normativas”. Cada um dos itens citados é composto por um título e uma breve explicação sobre o que é abordado. Destas, serão analisadas quatro seções: (1) Como receber recurso do PIX (informações sobre o auxílio SOS Rio Grande do Sul); (2) Programa Volta por Cima (apoio financeiro a famílias atingidas por eventos meteorológicos adversos); (3) Como pedir socorro (orientações e contatos das forças de resgate); e (4) Situação nos municípios (resgates, óbitos, desaparecidos, feridos, abrigados e desalojados).

4.2.1 Seção 1 – Como receber recurso do Pix (informações sobre o auxílio SOS Rio Grande do Sul)

O primeiro conteúdo analisado é a seção “Como receber recursos do PIX”. O conteúdo apresenta informações sobre o programa de auxílio financeiro destinado às famílias atingidas pelas enchentes no RS. Esse programa foi financiado por doações realizadas via PIX e gerenciado por um comitê gestor.

Nela, é possível visualizar os critérios de elegibilidade, que estabelecem quem pode receber o auxílio. Os critérios incluem estar cadastrado no CadÚnico³ até a data especificada e ter sido atualizado nos últimos 12 meses, servindo para comprovar renda e situação social; residir em um município com decreto de

³ O Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico) é uma ferramenta criada pelo governo brasileiro para identificar e caracterizar as famílias de baixa renda em todo o território nacional.

calamidade pública; morar em uma área afetada pelas enchentes; ter renda familiar abaixo de três salários-mínimos; e não ser beneficiário do programa Volta por Cima⁴

A seguir, são explicados os processos de pagamento, que utilizam a infraestrutura da Caixa Econômica Federal, para que o dinheiro seja facilmente acessado pelo aplicativo Caixa Tem, evitando a necessidade de deslocamento para agências bancárias, o que pode ser um desafio para famílias em situação de vulnerabilidade.

Ainda nesta seção, há um enfoque na transparência do processo: o governo disponibilizou, por meio do comitê gestor, um mapa digital com informações atualizadas sobre a distribuição dos recursos, elaborado pela EY Brasil, especialista em auditorias, para garantir a correta aplicação dos fundos.

O programa de auxílio financeiro às vítimas das enchentes do Rio Grande do Sul é uma iniciativa importante para minimizar os impactos da tragédia. A transparência e a agilidade na distribuição dos recursos são aspectos positivos do programa.

4.2.2 Seção 2 – Programa Volta por Cima (apoio financeiro a famílias atingidas por eventos meteorológicos adversos)

Nesta aba, são apresentados os principais pontos que definem os beneficiários, em cada família desabrigada ou desalojada no período entre 1º de janeiro e 31 de maio de 2024, a quem se direciona o programa em famílias desabrigadas ou desalojadas entre 1º de janeiro e 31 de maio do respectivo ano. A Seção informa que o benefício consiste numa parcela única de R\$ 2.500 por família, e os critérios para a participação no programa são: residir em município com decreto de situação de emergência ou calamidade pública; estar cadastrada no CadÚnico como pobre ou extremamente pobre; e ter sido identificada pelas equipes de assistência social ou por meio de mapeamento realizado pelo governo. É

⁴ O Volta por Cima integra o Plano Rio Grande, programa de reconstrução, adaptação e resiliência climática do Estado que visa planejar, coordenar e executar ações para enfrentar as consequências sociais, econômicas e ambientais da enchente histórica.

disponibilizado um *link* onde é possível consultar, digitando o CPF no site do programa, se há direito à contemplação do benefício.

Logo no início da seção consta uma lista com os lotes já creditados no Cartão Cidadão⁵, e uma nota informando que “os lotes são passíveis de alteração, pois os lotes pagos são objeto de contínua revisão e auditoria do atendimento de critérios pelos beneficiários”. Depois volta-se a falar sobre a realização do pagamento dos lotes, seguindo pela breve explicação da metodologia utilizada, que usa imagens de satélite e cruzamento de dados com o CadÚnico para agilizar o processo de identificação das famílias beneficiárias. É informado que as dúvidas sobre o programa, como no caso de beneficiários que se enquadram nos critérios para atendimento pelo programa, mas não foram contemplados, podem ser esclarecidas, possibilitando que os cadastros sejam efetuados diretamente com as equipes de Assistência Social de cada município.

Nesta seção, consta a contextualização do programa Volta por Cima, instituído pelo governo, informando que ele visa auxiliar financeiramente famílias afetadas por eventos climáticos adversos, como as enchentes que atingiram o estado do Rio Grande do Sul, em 2024. Constam também as orientações sobre o Cartão Cidadão, abordando como proceder para quem já possui o cartão, para quem não o tinha ou o perdeu, e como se apresentar caso tenha perdido seu documento de identificação. Além disso, é disponibilizada uma ferramenta para denúncia de recebimento indevido dos valores e uma imagem que mostra o balanço do programa em 2023, que resume todas as informações sobre a distribuição dos benefícios.

4.2.3 Seção 3 – Como pedir socorro (orientações e contatos das forças de resgate)

⁵ O Cartão do Cidadão é um meio de acesso aos recursos dos benefícios sociais e trabalhistas, quando da impossibilidade de recebimento do benefício em conta, podendo ser usado nos diversos canais de pagamento da CAIXA, presentes pelo país, como Unidades Lotéricas, Correspondentes Bancários, Salas de Autoatendimento e Agências.

Esta seção descreve as ações a serem tomadas em caso de enchentes e os canais de comunicação para obter ajuda. A intenção é que, ao seguir as orientações e entrar em contato com os órgãos competentes, a população possa aumentar suas chances de receber assistência rápida e eficaz. São fornecidas orientações sobre o que deve ser informado em caso de necessidade de resgate, incluindo localização, número de pessoas e tipo de resgate (por água ou ar). Essas informações facilitam a localização e o deslocamento das equipes de resgate.

Além dos telefones emergenciais, a aba também divulga o número de WhatsApp do Centro de Operações de Proteção e Defesa Civil (Codec). O canal possui um *chatbot*, assistente automatizado de atendimento que busca agilizar a obtenção e o repasse de informações, descongestionando outros canais de atendimento.

4.2.4 Seção 4 – Situação nos municípios (resgates, óbitos, desaparecidos, feridos, abrigados e desalojados.

Esta seção apresenta um panorama geral da situação das enchentes que atingiram o Rio Grande do Sul em 2024, fornecendo dados atualizados sobre o número de municípios afetados, a população atingida, os feridos, os desaparecidos e os óbitos confirmados. São disponibilizados *links* para o acervo de boletins e é incentivado o cadastramento da população para receber alertas meteorológicos via SMS e WhatsApp, com o objetivo de aumentar o nível de prevenção e reduzir os impactos de futuras ocorrências.

O texto informa que o monitoramento da situação das enchentes é realizado de forma contínua, com atualizações feitas sempre que necessário. Assim, os dados apresentados são os mais recentes, buscando oferecer um retrato preciso da situação.

4.3 REFLEXÕES E APONTAMENTOS

Após a definição da metodologia, iniciamos a fase de análise do *corpus* de pesquisa, com o objetivo de identificar e categorizar os elementos textuais

presentes, procurando estabelecer uma relação entre achados teóricos e os aspectos mais importantes do objeto empírico.

A partir de uma leitura inicial e exploratória dos dados, à luz do referencial teórico, iniciamos a análise detalhada das seções. Nessa etapa, a discussão dos propósitos de cada sessão auxilia na identificação dos elementos textuais relevantes, permitindo uma compreensão mais aprofundada do fenômeno em estudo.

4.3.1 Análise da Seção 1 - Sobre Como Receber o Auxílio do Pix

Sob a perspectiva de Kunsch (2011), a Seção 1 se propõe a desempenhar o papel da comunicação pública, no que diz respeito à resolução e disseminação de informações sobre questões relevantes para a sociedade. A clareza na divulgação dos critérios demonstra o compromisso do governo em promover uma comunicação pública de qualidade, conforme destacado por Duarte (2011), garantindo que a população tenha acesso às informações sobre o programa e como participar.

A escolha de um canal digital acessível (Caixa Tem) demonstra a preocupação do governo em facilitar a comunicação com o público, se alinhando com o conceito de comunicação pública de qualidade. Além disso, a transparência na gestão dos recursos públicos é um princípio fundamental da democracia, como enfatizam Duarte (2011) e Mainieri e Rosa (2012). A disponibilização de um mapa digital com informações atualizadas sobre a distribuição dos recursos destinados às vítimas das enchentes demonstra o compromisso do governo com esse princípio.

Em relação a linguagem simples, notamos nesta sessão o caráter burocrático da escrita, refletindo um dos desafios da inclusão social, que é o baixo nível de instrução dos brasileiros (Borges, Coelho e Bezerra, 2021, p. 4). Essa realidade vai de encontro com o argumento de Silveira (2017), sobre as regras serem impostas por um sistema burocrático, sem a devida participação daqueles que serão afetados por elas. Dessa forma, mesmo que a seção 1 tenha todas as informações necessárias, a falta de inteligibilidade (Barboza, 2010) diminui o alcance de compreensão da mensagem pelos cidadãos.

Ainda sobre a linguagem, aplicamos aqui, e em cada seção, os 10 passos para escrever em linguagem simples, de Costa (2020), visto que reúne o que trazem outros autores, como Martins e Filgueiras (2007), Barboza (2010) e Fischer (2018).

Foram feitas alterações nos títulos para melhor adaptabilidade de cada passo ao conteúdo analisado, buscando criar um padrão seguido em toda a análise.

Quadro 5 - Aplicação da Linguagem Simples - Seção 1

Passos	Realiza	Não realiza	Não se aplica
1. Planejamento do texto pensando em quem vai ler	X		
2. Evitar palavras desconhecidas		X	
3. Simplificar a leitura		X	
4. Usar mais formas verbais		X	
5. Usar frases curtas (15 a 20 palavras)	X		
6. Priorizar a ordem direta (Sujeito > Verbo > Complemento)	X		
7. Dar preferência à voz ativa		X	
8. Organizar parágrafos curtos e utilizar marcadores de tópicos	X		
9. Usar elementos visuais		X	
10. Fazer o diagnóstico			X

Fonte: Costa (2020), adaptação da autora.

Dessa forma, podemos concluir que a adaptação, em relação ao planejamento do texto, é realizada, no sentido de passar todas as informações necessárias ao leitor. Segundo Barboza (2010), essa atitude é primordial para estruturar o conteúdo e atender as necessidades do público, mesmo que, neste caso, não ocorra o ajuste do tom e da complexibilidade da linguagem para um resultado mais eficaz.

É possível observar também a adaptação no sentido do uso de frases e parágrafos curtos, com a utilização de marcadores de tópicos, que se mantêm ao longo de toda seção. O mesmo acontece com a priorização da ordem direta (sujeito > verbo > complemento), neste caso, em maior proporção do que o não uso dela.

A estrutura dos parágrafos, como já mencionado por Fischer (2018), desempenha um papel crucial na compreensão do texto. Parágrafos longos podem sobrecarregar o leitor, ao passo que parágrafos curtos e bem estruturados otimizam

a leitura. Já Costa (2020) nos dá embasamento sobre o uso da ordem direta, que facilita a compreensão do leitor, o conduzindo diretamente à informação.

Ao mesmo tempo, é possível notar problemáticas, que, inclusive, vão ao encontro de algumas adaptações citadas acima. É o caso do uso de palavras desconhecidas e a simplificação da leitura: enquanto se prioriza a ordem direta e a utilização de parágrafos curtos, frases curtas e tópicos, não se procura simplificar, nem são utilizadas palavras que se aproximem do público. Em outras palavras, não se aplica a desburocratização do conteúdo, como visto por Mendonça (1987).

No mesmo caminho, o uso de elementos visuais, retomando o que foi dito por Barboza (2010), aumenta a probabilidade de engajar o leitor a concluir a leitura. Neste caso, ela só se dá pelo aumento da fonte que separa os tópicos abordados e a mudança da cor na disponibilização de links, o que não o torna mais interessante, mas auxilia no processo de leitura visual do documento.

Portanto, concluímos que, em um aspecto geral, a Sessão 1 vai ao encontro com os principais conceitos de Comunicação Pública abordados nesta pesquisa, mas peca no que diz respeito à aplicação da linguagem simples, mesmo que esta seja respaldada pelo estado.

4.3.2 Análise da Seção 2 - Sobre o Programa Volta Por cima

Por ter um viés informacional para com as famílias desabrigadas ou desalojadas, sobre um programa social, seus benefícios, critérios e como acessá-los, a Seção 2 se enquadra no que chamamos de comunicação estatal. Como definida por Brandão (2016), ela representa um aspecto importante da comunicação pública, que tem como objetivo estabelecer um diálogo constante entre o Estado e a sociedade. Ao informar, educar e mobilizar os cidadãos, essa prática comunicacional contribui para a construção de uma agenda pública mais democrática e participativa.

O texto busca ser transparente ao apresentar informações detalhadas sobre ~~o~~ critérios, valores e formas de contato. Retomando a ideia de Mainieri e Rosa (2012), é responsabilidade do Estado fornecer informações verdadeiras e abrangentes à sociedade, pois "os órgãos, enquanto departamentos de um governo democrático, tem por obrigação tornar conhecidos os atos praticados pela administração" (Mainieri e Rosa, 2012, p. 194). Também condiz com o Eixo da

Transparência formulado por Duarte (2011), pois demonstra disponibilização de informações precisas e relevantes, bem como a prestação de contas sobre as ações governamentais, são cruciais para garantir a confiança da população e a credibilidade da comunicação estatal.

É possível notar na Seção 2 a utilização dos 4 eixos centrais da Comunicação Pública de Duarte (2011), mesmo que não em sua totalidade. Além do Eixo da Transparência, o texto oferece orientações claras sobre como acessar o benefício (eixo do acesso), solucionar dúvidas (eixo da interação) e promover os direitos e a democracia, focando no cidadão (eixo da ouvidoria social).

Sobre a linguagem simples, diferentemente da seção anterior, é notório aqui o caráter “desburocrizador”, que tem por característica levar a compreensão do texto para os públicos que necessitam de maior compreensibilidade (Martins e Filgueira, 2007). Como visto anteriormente, existem diversas leis que tornam essa característica fundamental para a implementação da linguagem simples.

Borges, Coelho e Bezerra (2021), ao tratarem do tema sob a perspectiva da pesquisa do IBGE em 2020, refletem sobre o analfabetismo e o baixo nível de instrução de uma grande parcela de brasileiros. Retomando a ideia dos autores, é fundamental superar as barreiras digitais e informacionais para que todos possam participar ativamente da vida pública.

Seguindo a mesma metodologia empregada na seção anterior, utilizamos os dez passos de Costa (2020) para analisar a linguagem utilizada nesta seção. Essa repetição visa garantir a uniformidade da análise e facilitar a comparação entre os diferentes conteúdos analisados.

Quadro 6 - Aplicação da Linguagem Simples - Seção 2

PASSOS	REALIZA	NÃO REALIZA	NÃO SE APLICA
1. Planejamento do texto pensando em quem vai ler	X		
2. Evitar palavras desconhecidas	X		
3. Simplificar a leitura	X		
4. Usar mais formas verbais	X		
5. Usar frases curtas (15 a 20 palavras)	X		
6. Priorizar a ordem direta (Sujeito > Verbo > Complemento)	X		
7. Dar preferência à voz ativa	X		

8. Organizar parágrafos curtos e utilizar marcadores de tópicos	X		
9. Usar elementos visuais	X		
10. Fazer o diagnóstico			X

Fonte: Elaborado pela autora com base em Costa (2020).

A análise do quadro revela que o conteúdo foi elaborado com o objetivo de comunicar de forma clara e objetiva as informações, indo ao encontro dos preceitos de Barboza (2010). A definição precisa dos objetivos e o uso de uma linguagem acessível demonstra um cuidado especial na elaboração do texto.

O vocabulário é acessível, utilizando de termos e expressões que são facilmente compreensíveis pelo público em geral, evitando jargões técnicos (Mendonça, 1987; Silveira, 2017). Também dá preferência à voz ativa (Costa, 2020), utilizando uma linguagem centrada no beneficiário, usando termos como “você” e “seu”. Essa iniciativa simplifica a leitura, fazendo com que quem lê enxergue com mais facilidade o que precisa fazer.

A utilização de várias formas verbais também se encontra presente, reforçando o que foi dito anteriormente sobre a “desburocratização” (Mendonça, 1987), não só clareando a mensagem, mas também transmitindo ação e tornando o texto mais dinâmico. Permitindo assim a construção de frases diretas, facilitando a compreensão.

As informações são apresentadas de forma lógica e organizada, seguindo uma sequência que facilita a compreensão do leitor, utilizando frases curtas que vão direto ao ponto, evitando blocos de texto concentrado (Costa, 2020).

Por último, é interessante analisarmos a menção a imagens de satélite e a um balanço visual do programa. O uso de recursos visuais para facilitar a compreensão das informações demonstra a eficácia desses elementos na comunicação. Conforme aponta Barboza (2010), a inteligibilidade do conteúdo e a ligação direta dos recursos visuais com a informação, os tornam ferramentas poderosas para ilustrar conceitos complexos de forma clara e atraente.

4.3.3 Análise da Seção 3 - Sobre como pedir socorro

Aqui o conteúdo tem o propósito de orientar e vai ao encontro da definição de Mainieri e Rosa (2012) sobre Comunicação Pública, que afirma ser responsabilidade do Estado fornecer informações transparentes e abrangentes à sociedade. Adicionalmente, podemos analisar essa seção como a “rede simbólica” de Kunsch (2011), considerando a sua importância na resolução e comunicação de questões que impactam diretamente a vida da sociedade.

A utilização do WhatsApp como canal de comunicação demonstra uma adaptação às novas tecnologias e às possibilidades da comunicação contemporânea, garantindo um acesso mais fácil e rápido à informação. Essa prática está alinhada com a Lei nº 12.527/2011, que assegura a acessibilidade da informação, e contribui para que a população em situação de vulnerabilidade possa obter ajuda de forma mais eficiente, especialmente em situações de emergência como as enchentes.

Essa iniciativa também se alinha com as discussões teóricas que foram apresentadas anteriormente sobre autores como Borges, Coelho e Bezerra (2021), Cappelli, Oliveira e Nunes (2023), e Barboza (2010), que destacam a necessidade de superar resistências e adotar uma linguagem mais acessível, que facilite a compreensão por parte do público.

Ao utilizar o WhatsApp e uma linguagem clara, a prática analisada demonstra que é possível conciliar a formalidade, frequentemente usada pela comunicação institucional, com a necessidade de se comunicar de forma eficaz e inclusiva, superando os desafios apontados pelos autores.

Sobre a linguagem, há semelhança com o que trouxemos na seção anterior, possuindo caráter “desburocrizador”. Retomando Martins e Filgueiras (2007), o ato de desburocratizar a comunicação oficial a torna mais compreensível para toda a sociedade, até mesmo para pessoas com maior grau de instrução.

Seguindo os mesmos critérios de Costa (2020), analisamos a linguagem desta seção para garantir a comparabilidade dos resultados:

Quadro 7 - Aplicação da Linguagem Simples - Seção 3

PASSOS	REALIZA	NÃO REALIZA	NÃO SE APLICA
1. Planejamento do texto pensando em quem vai	X		

ler			
2. Evitar palavras desconhecidas	X		
3. Simplificar a leitura	X		
4. Usar mais formas verbais		X	
5. Usar frases curtas (15 a 20 palavras)	X		
6. Priorizar a ordem direta (Sujeito > Verbo > Complemento)	X		
7. Dar preferência à voz ativa		X	
8. Organizar parágrafos curtos e utilizar marcadores de tópicos	X		
9. Usar elementos visuais		X	
10. Fazer o diagnóstico			X

Fonte: Costa (2020), adaptação da autora.

O quadro permite refletir acerca do planejamento do texto, que se propõe a ser inteligível, garantindo a acessibilidade. Incluímos no conceito de inteligibilidade, também, o uso de palavras conhecidas. Assim como dito anteriormente, para Barboza (2010), melhorar a inteligibilidade dos textos governamentais pode “[...] compensar baixos níveis de conhecimento prévio, habilidade de leitura, interesse e motivação, resultando em uma maior compreensão, retenção, rapidez de leitura e perseverança” (Barboza, 2010, p. 60).

A leitura se mostra simplificada e intuitiva, facilitando a localização das informações, seu entendimento e utilização. Isso vai ao encontro do que Fischer (2018) denomina como linguagem simples. Recordemos o conceito que a autora traz (Fischer, 2018, p. 10):

É um conjunto de práticas que facilitam a leitura e a compreensão de textos. Considera o público a quem a comunicação se destina para organizar as ideias, escolher as palavras mais familiares, estruturar as frases e estruturar o design. O leitor consegue localizar com rapidez a informação de que precisa, entendê-la e usá-la. Evita jargão e termos técnicos. Possibilita transmitir informações complexas de maneira simples e objetiva.

Podemos utilizar desta citação ao longo de toda análise da seção 3, posto a presença de outros três grandes critérios que ajudam a implementar a linguagem simples: a organização por frases e parágrafos curtos e a utilização de marcadores de tópicos, priorizando a ordem direta (Costa, 2020).

Como apontam Borges, Coelho e Bezerra (2021), a criação de mecanismos inovadores que garantam a acessibilidade e a compreensibilidade da informação é

necessária. Nesse sentido, a preferência por uma linguagem clara e objetiva, com o uso da voz ativa e de elementos concisos, contribui significativamente para a acessibilidade da informação, se alinhando ao conceito de “tendência *user-friendly*” (Fernandes, 2009 apud Borges, Coelho e Bezerra, 2021). No caso da Seção 3, em específico, por mais que seus usos facilitem o entendimento de um número maior de pessoas, não aparenta dificultar a compreensibilidade do leitor.

4.3.4 Análise da Sessão 4 – Sobre a situação nos municípios

A última seção talvez seja a mais abrangente de todas, pois trata do fornecimento de dados concretos e atualizados sobre o impacto das enchentes em todos os municípios atingidos, para qualquer pessoa e/ou instituição que deseje obter essas informações.

Logo no início deste trabalho, assumimos que a comunicação pública é essencial e sua existência está intrinsecamente ligada ao contexto democrático. Ao abordar os compromissos do governo com o interesse público, Duarte (2011) ressalta a importância da comunicação como ferramenta estratégica para promover a transparência, o diálogo e a participação cidadã. Para isso, é que o Estado invista em políticas públicas eficazes e em canais de comunicação acessíveis.

A proposta de modelo de campo do interesse coletivo de Duarte (2011), se mostra aplicável a esta seção, ajudando a visualizar a abrangência do tema, posto que uma catástrofe ambiental de dimensões estaduais constitui o paradigma máximo daquilo que se entende por interesse público, revelando a interconexão entre o bem comum e o bem individual.

Conforme visto a partir de Duarte (2011) e Kunsch (2011), essa também mostra ser a única seção que amplia o sentido de comunicação pública além da esfera estatal, pois inclui a atuação de entidades privadas, organizações não governamentais e diversas outras esferas do interesse público.

Ainda quanto à apropriação do conceito de comunicação pública, reforçamos o pensamento de Mainieri e Rosa (2012), que aponta ser responsabilidade do Estado o fornecimento de informações precisas e abrangentes. Buscamos, dessa forma, sempre garantir a transparência e a ética no processo comunicativo e promover uma comunicação pública de qualidade.

Referente aos canais de comunicação disponibilizados na seção 4, como o acervo virtual de boletins e a oferta de cadastro para receber alertas via SMS e WhatsApp, demonstra a utilização de diferentes canais de comunicação para alcançar um público amplo e superar os desafios de acessibilidade.

Assim como trouxemos na Seção 3, iniciativas como essas demonstram que movimentos de flexibilidade estão acontecendo dentro do setor público, visando sempre melhorar a compreensão do cidadão, ideais que Borges e Bezerra (2021), Cappelli, Oliveira e Nunes (2023), e Barboza (2010) trazem em suas discussões teóricas.

Quadro 8 - Aplicação da Linguagem Simples - Seção 4

PASSOS	REALIZA	NÃO REALIZA	NÃO SE APLICA
1. Planejamento do texto pensando em quem vai ler	X		
2. Evitar palavras desconhecidas	X		
3. Simplificar a leitura	X		
4. Usar mais formas verbais	X		
5. Usar frases curtas (15 a 20 palavras)	X		
6. Priorizar a ordem direta (Sujeito > Verbo > Complemento)	X		
7. Dar preferência à voz ativa			X
8. Organizar parágrafos curtos e utilizar marcadores de tópicos	X		
9. Usar elementos visuais		X	
10. Fazer o diagnóstico			X

Fonte: Costa (2020), adaptação da autora.

Ao analisarmos o quadro, destacamos a presença, novamente, de Mendonça (1987) e Silveira (2017), no que diz respeito ao vocabulário acessível disponibilizado na seção 4. Ressaltamos que, quanto ao estrangeirismo presente no conteúdo textual, ele serve apenas para aumentar o alcance das informações. De maneira geral, o texto utiliza de uma linguagem clara e objetiva.

As informações são apresentadas de forma organizada e concisa, facilitando a leitura e a compreensão, tal como diz Barboza (2010). Mesmo sendo voltado para uma gama de públicos, o texto continua sendo apresentado claramente, possibilitando a leitura e o entendimento.

Apesar da clareza na escrita, há alguns pontos a serem ressaltados, como a não utilização de elementos visuais (Costa, 2023). Fischer (2018) ressalta sobre a importância do uso para complementar e esclarecer mensagens. No caso dessa seção em específico, que tem um viés completamente informacional sobre dados concretos, mesmo que os moldes estruturais do conteúdo estejam de acordo com as regras apresentadas, atingiria um número muito maior de pessoas, caso adotasse esse passo.

4.4 SÍNTESE DOS APRENDIZADOS

Buscamos neste subcapítulo consolidar as análises realizadas no 4.3 do trabalho, para sintetizar as conexões e destacar as diferenças observadas ao longo das discussões anteriores. Para facilitar a compreensão, foi elaborado um quadro que agrupa todas as seções e os passos analisados, procurando achar as similaridades e quais desafios foram encontrados.

Quadro 9 - Visão geral das práticas da linguagem simples aplicadas

Seção	Passos									
	Análises	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Como receber recurso do PIX	Realiza	X				X	X		X	
	Não realiza		X	X	X			X		X
2. Programa Volta por Cima	Realiza	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Não realiza									
3. Como pedir socorro	Realiza	X	X	X		X	X		X	
	Não realiza				X			X		
4. Situação nos municípios	Realiza	X	X	X	X	X	X		X	
	Não realiza									X

Fonte: Criação da autora.

Primeiramente, é importante destacar que o Passo 10 – Faça um diagnóstico, não foi aplicado diretamente neste contexto, pois essa é exatamente a função que este trabalho se propõe a desempenhar. Além disso, é fundamental observar que, por se tratar de uma análise de materiais produzidos pelo Governo do Estado do Rio Grande do Sul, não temos acesso aos processos internos que poderiam ter realizado tal diagnóstico previamente. Portanto, a avaliação aqui se limita à análise do conteúdo disponível, sem a possibilidade de verificar se um diagnóstico foi efetivamente realizado pelos autores originais.

É possível observar que o Passo 1 é aplicado em todas as Seções, o que evidencia um cuidado na definição dos objetivos, conforme discutido por Barboza (2010) e Fischer (2018). Esse cuidado é particularmente relevante em temas que afetam um grande número de pessoas simultaneamente. Esse processo é essencial para estruturar os conteúdos de modo a atender às necessidades e expectativas do leitor, orientando a leitura e adequando-a para que o objetivo do texto seja alcançado.

Os passos 5 e 6 também são aplicados nas quatro Seções analisadas. A recomendação de utilizar frases curtas e priorizar a ordem direta, conforme recomendado pelo *Plain Language*, é especialmente importante, pois duas das Seções abordam informações sobre programas financeiros destinados à população atingida, enquanto uma Seção trata especificamente do socorro em situações de perigo. Além disso, a Seção 4 é projetada para informar não apenas os atingidos, mas também a imprensa, o setor privado e qualquer pessoa interessada nesses dados, uma vez que atua como o canal oficial para a centralização das informações relacionadas às enchentes.

A Seção 2 – Programa Volta Por Cima, é a única que atende a todos os passos, possivelmente devido ao fato de se tratar de um programa pré-existente, anterior aos acontecimentos recentes. Esse tempo adicional para aprimorar a apresentação, definir o público-alvo e estabelecer os requisitos necessários para o alcance dos objetivos, contribuiu para que essa Seção se tornasse a mais acessível e abrangente em relação ao que se propõe. Tal planejamento e execução cuidadosos não apenas aumentam a eficiência na comunicação das informações, mas também garantem que o conteúdo seja compreensível e relevante para todos

os públicos, a tornando um exemplo de boa prática na construção de conteúdos informativos.

Enquanto isso, a Seção 1 – Como receber recurso do PIX, apresenta o maior número de passos não realizados. Ao contrário da Seção 2, que teve tempo para ser desenvolvida e aprimorada, o recurso abordado na Seção 1 é novo, criado em resposta às enchentes. A falta de tempo para planejamento e refinamento adequado pode resultar em uma comunicação menos acessível e abrangente. A ausência de clareza e detalhamento suficientes compromete a eficácia da mensagem, demonstrando a importância de um planejamento cuidadoso, como foi evidenciado na Seção 2, para garantir que todas as informações sejam transmitidas de maneira clara e eficaz.

De maneira geral, todas as Seções analisadas cumprem, em certa medida, seus objetivos como instrumentos de comunicação pública e seguem, em algum grau, os passos recomendados para a aplicação da linguagem simples. No entanto, é evidente que há brechas e aspectos que poderiam ser melhor planejados e reforçados. A Seção 2, por exemplo, se destaca por sua acessibilidade e completude, resultado de um planejamento mais robusto e detalhado, beneficiado pelo tempo de desenvolvimento que teve antes dos acontecimentos recentes. Em contrapartida, as outras Seções que foram criadas rapidamente em respostas às enchentes, carecem de uma estrutura comunicativa mais sólida, refletindo a ausência de um planejamento adequado, o que compromete a sua eficácia.

Quanto a acessibilidade, a análise das seções evidenciam a importância de a considerar como um elemento central em toda comunicação pública, especialmente em situações emergenciais. A ausência de um diagnóstico prévio revelou que, sem um planejamento adequado, a acessibilidade pode ser comprometida, limitando o alcance da informação para públicos com diferentes necessidades. Esse aprendizado reforça que, ao criar conteúdos voltados para o público, garantir que todos tenham acesso às informações de forma clara e inclusiva deve ser uma prioridade desde o início.

Portanto, essa análise demonstra que o sucesso de uma comunicação acessível depende de um planejamento que integre princípios de acessibilidade desde a concepção até a execução. Assim, a integração sistemática da

acessibilidade nos processos de comunicação se mostra essencial para garantir que todos os públicos, em qualquer circunstância, sejam devidamente informados.

5 CONSIDERAÇÕES DA PESQUISA

Esta parte da monografia tem como objetivo evidenciar os aprendizados adquiridos ao longo da pesquisa, sublinhando a necessidade de uma comunicação pública que se adapte às demandas da sociedade, superando barreiras de acessibilidade para garantir que todos os públicos sejam alcançados de forma eficaz e inclusiva.

Quanto ao objetivo geral, que buscava discutir potencialidades e desafios relacionados à linguagem simples no contexto da comunicação pública, a partir de conteúdos do site SOS Rio Grande do Sul durante a catástrofe climática de 2024, buscamos subsídio nos trabalhos de Medeiros e Chirnev (2021), Mainieri e Rosa (2012), Duarte (2011; 2012), Kunsch (2011; 2012), Brandão (2009), e Weber (2007) para reflexão acadêmica dos conceitos de comunicação pública e, quanto à acessibilidade, aos autores Ritter e Roque (2016), Sasaki (1997), e à legislação brasileira.

Para alcançarmos o objetivo geral, foi necessário criar uma conexão entre a comunicação pública e a linguagem simples, nos baseando em Cappelli, Oliveira e Nunes (2023), Borges e Bezerra (2021), Fischer (2018), Silveira (2017), Barboza (2010) e Martins e Filgueiras (2007), ainda recorremos a versão 3.1 do eMAG (2014), que também se apoia na legislação brasileira.

Dessa forma, compreendemos que a comunicação pública abrange uma ampla gama de áreas, assim como o site em questão, e ainda está em processo de adaptação, com novas estratégias e abordagens sendo desenvolvidas para atender às demandas da sociedade, assumindo que é um processo que vai além das ações do Estado e que tem como objetivo principal atender às necessidades da sociedade (Mainieri, 2012). No entanto, essa área ainda enfrenta desafios significativos em sua aplicação prática, como evidenciado na parte dedicada à acessibilidade e às premissas da comunicação pública, onde discutimos como a gestão pública deve integrar princípios de acessibilidade para garantir que a comunicação seja efetiva para todos os públicos.

Além disso, notamos que a implementação das premissas da comunicação pública não está completamente consolidada. Em consonância com a abordagem de Sasaki (1997), é fundamental considerar diferentes formas de acessibilidade para

garantir que as informações sejam transmitidas de maneira clara e inclusiva. A presença incompleta dessas premissas aponta para a necessidade de reforçar a comunicação pública, promovendo uma prática mais eficiente e abrangente. Assim, ao adotar uma abordagem mais inclusiva e adaptada às diversas necessidades dos cidadãos, poderia haver um avanço na construção de uma comunicação pública mais eficaz e verdadeiramente acessível.

Em relação ao objetivo específico 1, que buscou refletir sobre o papel da acessibilidade enquanto compromisso com os cidadãos e potência à comunicação pública, reconhecemos a importância de uma visão ampla e integrada, que vai além das questões físicas, se estendendo a diversos outros aspectos da vida, como o acesso à informação, comunicação e serviços (Sasaki, 1997). Essa perspectiva é essencial para garantir que todas as pessoas, independentemente de suas limitações, possam participar plenamente da vida pública e exercer seus direitos como cidadãos.

Embora a comunicação pública tenha avançado, ainda faltam serviços básicos de acessibilidade no conteúdo analisado. Mesmo com os subsídios disponíveis, é evidente que a implementação de medidas inclusivas ainda não é plena, o que limita a eficácia da comunicação pública. Isso reforça a necessidade de um compromisso mais sólido com a acessibilidade, garantindo que todos os cidadãos, independentemente de suas limitações, possam acessar e compreender as informações de forma clara e equitativa.

Quanto ao objetivo específico 2, que busca compreender aspectos relacionados à linguagem simples e algumas possibilidades de aplicação, como salientamos anteriormente, a adoção da linguagem simples no setor público está diretamente ligada à questão legislativa, enfrentando desafios significativos, tanto práticos quanto conceituais. Isso se mostra concreto quando sabemos da existência da plataforma Matriz, a qual pontuamos anteriormente no trabalho, que possui recursos didáticos e é um indicativo positivo de que o Governo do Estado do Rio Grande do Sul reconhece a importância da linguagem simples e da acessibilidade na comunicação pública.

No entanto, para que essa iniciativa tenha um impacto real, é necessário garantir que os princípios ensinados sejam efetivamente aplicados na prática. Isso envolve não apenas a disponibilização dos recursos, mas também a implementação

de políticas que incentivem e exijam o uso da linguagem simples em todos os níveis de comunicação governamental.

Os autores citados no decorrer deste capítulo, como Borges e Bezerra (2021), Cappelli, Oliveira e Nunes (2023), Barboza (2010), dentre outros, refletem que um dos principais obstáculos é a resistência à mudança e pode ser mitigada através de treinamentos, campanhas de sensibilização e a demonstração de como a linguagem simples pode melhorar a comunicação com o público, tornando mais inclusiva e efetiva.

Assim, embora a presença dessa base represente um avanço significativo, sua eficácia depende da adoção generalizada e do compromisso dos gestores e profissionais de comunicação em aplicar consistentemente as práticas de linguagem simples e acessibilidade. Este compromisso é crucial para superar os desafios existentes e garantir que a comunicação pública seja verdadeiramente democrática, atingindo todos os segmentos da sociedade de forma equitativa.

O terceiro e último objetivo específico buscou analisar conteúdos divulgados pelo Governo do Rio Grande do Sul como ação de resposta às enchentes vivenciadas em 2024. Foi revelado um esforço significativo na aplicação de técnicas de comunicação pública e linguagem simples, evidenciando uma preocupação com a acessibilidade e a eficácia na transmissão de informações. Esse esforço é refletido em diversas seções dos materiais analisados, que mostram um alinhamento com as melhores práticas de comunicação, especialmente no contexto emergencial, onde a clareza e a rapidez na disseminação de informações são cruciais.

No entanto, ao longo da análise, se observa uma variação na qualidade e na eficácia da comunicação entre as diferentes seções. A Seção 2 – Programa Volta Por Cima, por exemplo, se destaca por atender a todos os passos recomendados para a aplicação da linguagem simples. Esse sucesso pode ser atribuído ao fato de o programa ser pré-existente, o que permitiu mais tempo para planejamento, revisão e aprimoramento do conteúdo. Como resultado, essa seção conseguiu entregar uma comunicação clara, acessível e relevante, capaz de atender às necessidades de diversos públicos, incluindo aqueles com diferentes níveis de compreensão e acessibilidade.

Em contraste, outras seções, como a Seção 1 – Como receber recurso do PIX, que foram desenvolvidas rapidamente em resposta à emergência das

enchentes, apresentaram deficiências em termos de planejamento e clareza. A urgência em disponibilizar essas informações resultou em uma comunicação menos detalhada e menos acessível, o que comprometeu, em certa medida, a eficácia das mensagens transmitidas. Essas lacunas indicam a necessidade de um equilíbrio entre a rapidez na resposta a emergências e a qualidade da comunicação pública, apontando para a importância de um planejamento robusto e contínuo, que considere a aplicação de linguagem simples desde o início do processo de criação de conteúdo.

Em geral, todas as seções analisadas cumprem seus objetivos em algum grau, mas é evidente que há aspectos que poderiam ser melhorados. A análise mostra que, embora o governo tenha feito um esforço para seguir as diretrizes de linguagem simples e comunicação pública, a urgência das circunstâncias em algumas seções limitou a qualidade da comunicação, demonstrando a importância de um planejamento prévio e a necessidade de continuar a aprimorar essas práticas para futuras situações de emergência.

Os resultados dessa pesquisa evidenciam a importância da linguagem simples na comunicação pública, especialmente em contextos de emergência, como as enchentes vivenciadas em 2024 no Rio Grande do Sul. A linguagem simples contribui para a clareza e a acessibilidade das informações, garantindo que todos os cidadãos, independentemente de suas limitações, possam compreender as mensagens transmitidas (Cappelli, Oliveira & Nunes, 2023; Borges & Bezerra, 2021).

Embora haja um esforço significativo em aplicar essas técnicas, a pesquisa revelou que a qualidade da comunicação pode variar conforme a urgência das situações. Em seções onde houve tempo para planejamento e revisão, como no "Programa Volta Por Cima", a aplicação da linguagem simples foi mais eficaz, resultando em uma comunicação clara e acessível (Barboza, 2010; Fischer, 2018). No entanto, em outras seções, a necessidade de uma resposta rápida comprometeu a clareza e a acessibilidade (Mainieri e Rosa, 2012).

Essas práticas podem ser aprimoradas por meio de um planejamento contínuo, que integre a linguagem simples desde o início do processo de criação de conteúdo, independentemente da urgência (Silveira, 2017). Além disso, treinamentos e políticas que incentivem a aplicação consistente dessas técnicas são

essenciais para melhorar a qualidade da comunicação pública, fortalecendo a inclusão e a participação cidadã (Duarte, 2011 e 2012; Kunsch, 2011).

A presente pesquisa possui algumas limitações, como a restrição ao conteúdo disponível publicamente no site SOS Rio Grande do Sul, sem acesso direto aos processos internos de diagnóstico e desenvolvimento dos materiais. Essa limitação impede uma avaliação mais completa sobre como os princípios de linguagem simples e acessibilidade foram implementados e ajustados ao longo do tempo. Além disso, a análise focou apenas nas seções do site sem considerar o impacto das estratégias de comunicação em outros canais ou contextos.

Sugerimos para futuras pesquisas a inclusão de uma análise mais abrangente que considere não apenas o conteúdo disponível publicamente, mas também os processos internos e as práticas de desenvolvimento das informações. A realização de entrevistas com profissionais responsáveis pela criação e revisão dos materiais poderia fornecer uma visão mais detalhada sobre a aplicação dos princípios de linguagem simples e acessibilidade. Além disso, seria útil expandir a pesquisa para outros contextos de emergência e diferentes plataformas de comunicação pública, a fim de avaliar a eficácia e a consistência das práticas de comunicação em uma variedade de situações e mídias. Investigações adicionais sobre a percepção do público em relação à clareza e acessibilidade das informações também poderiam oferecer *insights* valiosos para aprimorar a comunicação pública e a inclusão.

Em resumo, concluímos que para garantir uma comunicação pública verdadeiramente inclusiva e eficaz, é fundamental que haja um comprometimento contínuo com a adaptação das práticas de comunicação. A melhoria contínua e a implementação de políticas que reforcem a linguagem simples e a acessibilidade são essenciais para superar as barreiras existentes e promover uma maior equidade na disseminação de informações. Este capítulo, portanto, não apenas destaca os progressos realizados, mas também aponta para a necessidade de um aprimoramento contínuo para atender plenamente às demandas de uma comunicação pública inclusiva e eficiente.

REFERÊNCIAS

BARBOZA, Elsa M. **A linguagem clara em conteúdos de websites governamentais para promover a acessibilidade a cidadãos com baixo nível de escolaridade**. Inclusão Social, [S. l.], v. 4, n. 1, 2011. Disponível em: <https://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1644>. Acesso em: 8 ago. 2024.

BORGES, Ana Lúcia Alexandre; BEZERRA, Arthur Coelho. **Linguagem simples no setor público brasileiro: uma abordagem dialógica com a competência crítica em informação**. Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação, v. 14, 2021.

BRANDÃO, Elizabeth Pazito. **Usos e significados do conceito comunicação pública**. Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom, v. 6, p. 4-9, 2006.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Lei do Acesso à Informação (LAI)**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 2 jul. 2019.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 9 ago. 2024.

MOURA, Bruno de F. **Calamidade gaúcha: 73 cidades tiveram pelo menos 10% da área atingida**. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2024-06/calamidade-gaucha-73-cidades-tiveram-pelo-menos-10-da-area-atingida>. Acesso em: 8 ago. 2024.

CALEFFE, Luiz Gonzaga; MOREIRA, Herivelto. **Metodologia da pesquisa para o professor pesquisador**. ILJ, v. 17, 2006.

CAPPELLI, Claudia; OLIVEIRA, Rodrigo; NUNES, Vanessa. **Linguagem simples como pilar da transparência**. Humanidades & Inovação, v. 10, n. 9, p. 32-45, 2023.

CELLARD, André. A análise documental. In: POUPART, Jean et al. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Petrópolis: Vozes, 2008. p. 295-316.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DALL'AGNOL, T. C. **Conheça o modelo de avaliação biopsicossocial da pessoa com deficiência**. Disponível em:

<https://diariodainclusaosocial.com/2018/04/26/conheca-o-modelo-de-avaliacao-biopsicossocial-da-pessoa-com-deficiencia/>. Acesso em: 25 abr. 2024.

DA COSTA, M. R. **Linguagem simples: informação pública e institucional com clareza**. 2020.

Defesa Civil atualiza balanço das enchentes no RS – 8/7, 9h. Disponível em: <https://www.estado.rs.gov.br/defesa-civil-atualiza-balanco-das-enchentes-no-rs-8-7-9h>. Acesso em: 8 ago. 2024.

MENDONÇA, Neide Rodrigues de S. **Desburocratização lingüística: como simplificar textos administrativos**. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1987.

DUARTE, Jorge. **Instrumentos de comunicação pública**. In: _____. Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público. 3. ed. p. 59-71, 2012.

DUARTE, Jorge. **Sobre a emergência do(s) conceito(s) de comunicação pública**. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (org.). Comunicação pública, sociedade e cidadania. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2011. p. 121-134.

eMAG - **Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico**. Disponível em: <https://emag.governoeletronico.gov.br/>. Acesso em: 9 ago. 2024.

Estado lança site SOS Enchentes. Disponível em: <https://www.procergs.rs.gov.br/estado-lanca-site-sos-enchentes>. Acesso em: 1 ago. 2024.

FISCHER, Heloísa. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania**. Brasília: Enap, 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MEDEIROS, A; CHIRNEV, L. **Guia de comunicação pública**. Brasília: Associação Brasileira de Comunicação Pública, 2021.

INTERNATIONAL PLAIN LANGUAGE FEDERATION. **What is plain language?** Disponível em: <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/what-is-plain-language/>. Acesso em: 02 maio 2024.

KUNSCH, Margarida M. Krohling (org.). **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2011.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Comunicação pública: direitos de cidadania, fundamentos e práticas**. In: _____. *Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas*. São Caetano do Sul: Difusão, 2012. p. 13-30.

LEGISLAÇÃO MUNICIPAL - **Catálogo de Legislação Municipal**. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59067-de-11-de-novembro-de-2019/detalhe/5dcad16e1411926000a57b0c>. Acesso em: 8 ago. 2024.

MARTINS, H. T.; DA SILVA, A. R.; TEIXEIRA CAVALCANTI, M. **Linguagem Simples: um movimento social por transparência, cidadania e acessibilidade**. Cadernos do Desenvolvimento Fluminense, (25), 2023. <https://doi.org/10.12957/cdf.2023.72869>.

MARTINS, Stefan; FILGUEIRAS, Lucia. **Métodos de avaliação de apreensibilidade das informações textuais: uma aplicação em sítios de governo eletrônico**. In: Latin American Conference on Human-Computer Interaction. Anais [...]. Rio de Janeiro: ACM, 2007.

Matriz. Disponível em: <https://matriz.rs.gov.br/inicial>. Acesso em: 9 ago. 2024.

MAINIERI, Tiago; ROSA, Elisa Costa Ferreira. **Comunicação pública, cidadania e democracia: algumas reflexões**. Revista Comunicação Midiática, v. 7, n. 1, p. 192-206, 2012.

RITTER, Eduardo; ROQUE, Thâmara. **Acessibilidade e informação**. Revista Observatório, v. 2, n. 2, p. 360-379, 2016.

SÁ-SILVA, Jackson Ronie; ALMEIDA, Cristóvão Domingos de; GUINDANI, Joel Felipe. **Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas**. Revista Brasileira de História & Ciências Sociais, [S. l.], v. 1, n. 1, 2009. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/rbhcs/article/view/10351>. Acesso em: 28 jul. 2024.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: Wva, 1997.

SÃO PAULO (Município). Lei nº 17.316, de 11 de março de 2020. **Institui a Política Municipal de Linguagem Simples no âmbito da Administração Pública Municipal Direta e Indireta**. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, São Paulo, 12 mar. 2020.

SILVEIRA, M. I. M. **O burocratês: análise à luz de uma gramática retórica**. Revista da ABRALIN, [S. l.], v. 7, n. 1, 2017. Disponível em: <https://revista.abralin.org/index.php/abralin/article/view/985>. Acesso em: 23 jul. 2024.

STUMPF, Ida Regina C. Pesquisa Bibliográfica. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antônio (org.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 51-61.

WEBER, Maria Helena. **Na comunicação pública, a captura do voto**. Logos, v. 14, n. 2, p. 21-42, 2007.

APÊNDICE A – APRESENTAÇÃO DO SITE SOS RIO GRANDE DO SUL

rs.gov.br NOTÍCIAS SERVIÇOS CENTRAL DO CIDADÃO TRANSPARÊNCIA SECRETARIAS E ÓRGÃOS DIÁRIO OFICIAL >> SOS RS <<

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO Conteúdo | Menu | Busca | Acessibilidade | Contraste | Mapa do site

SOS RIO GRANDE DO SUL

Consulte informações e serviços do governo do Rio Grande do Sul em resposta aos efeitos das enchentes de 2024

Valor arrecadado via pix
R\$ 127.262.317,47
Atualizado até as 9h de segunda-feira (8/7)



<h3>AVISOS E ALERTAS</h3> <p>A Defesa Civil emite avisos e alertas que podem ou não se confirmar.</p> <p>SAIBA MAIS</p>	<h3>COMO DOAR PARA O PIX</h3> <p>Como doar para o pix destinado a ações de apoio às vítimas.</p> <p>SAIBA MAIS</p>	<h3>COMO RECEBER RECURSO DO PIX</h3> <p>Informações sobre o auxílio SOS Rio Grande do Sul.</p> <p>SAIBA MAIS</p>
<h3>INTERNATIONAL DONATIONS</h3> <p>How to donate to help victims of the massive flooding in Southern Brazil.</p> <p>SAIBA MAIS</p>	<h3>VOLTA POR CIMA</h3> <p>Apoio financeiro a famílias atingidas por eventos meteorológicos adversos.</p> <p>SAIBA MAIS</p>	<h3>COMO PEDIR SOCORRO</h3> <p>Orientações e contatos das forças de resgate.</p> <p>SAIBA MAIS</p>
<h3>CUIDADOS COM A SAÚDE</h3> <p>Guia sobre os riscos e cuidados em situação de enchentes.</p> <p>SAIBA MAIS</p>	<h3>CONSULTAS MÉDICAS E PSICOLÓGICAS</h3> <p>Como obter atendimento gratuito e a distância.</p> <p>SAIBA MAIS</p>	<h3>DOAÇÕES EM GERAL</h3> <p>Locais que recebem doações e quais itens são mais urgentes.</p> <p>SAIBA MAIS</p>

<https://sosenchentes.rs.gov.br/doacoes-em-geral>

ENCONTRE UM ABRIGO

Locais para acolher quem precisa de abrigo.

[SAIBA MAIS](#)

COMO AJUDAR UM ABRIGO

Acesse a plataforma Solidariedade RS para conferir necessidades de abrigos.

[SAIBA MAIS](#)

ASSISTÊNCIA PARA ANIMAIS

Mapeamento de abrigos, aplicativo para reencontro com tutores e plataforma de adoção

[SAIBA MAIS](#)

SITUAÇÃO NOS MUNICÍPIOS

Resgates, óbitos, desaparecidos, feridos, abrigados e desalojados.

[SAIBA MAIS](#)

ÁGUA, LUZ E TELEFONIA

Situação do fornecimento de água, energia elétrica e telefonia.

[SAIBA MAIS](#)

PANORAMA DAS ESCOLAS

Panorama da situação das escolas estaduais.

[SAIBA MAIS](#)

ESTRADAS BLOQUEADAS

Mapa interativo com estradas e pontes com bloqueios totais e parciais.

[SAIBA MAIS](#)

ROTAS ALTERNATIVAS

Alternativas de deslocamento, levando em conta bloqueios.

[SAIBA MAIS](#)

AEROPORTOS E PORTOS

Confira o funcionamento de terminais aéreos e marítimos no Estado.

[SAIBA MAIS](#)

TRANSPORTE METROPOLITANO

Ônibus para deslocamentos na Região Metropolitana

[SAIBA MAIS](#)

VOLUNTÁRIOS

Como atuar de maneira voluntária nos municípios afetados.

[SAIBA MAIS](#)

NÍVEL DOS RIOS E LAGOS

Guaíba, Lagoa dos Patos e rios Gravataí, Sinos, Cai, Taquari e Uruguai.

[SAIBA MAIS](#)

BARRAGENS

Classificação das barragens por níveis de emergência, alerta e atenção.

[SAIBA MAIS](#)

NÃO CAIA EM GOLPES

Cuidados para que golpistas não prejudiquem a solidariedade.

[SAIBA MAIS](#)

NOTÍCIAS

Portal de notícias do governo do Rio Grande do Sul.

[SAIBA MAIS](#)

COMBATE À DESINFORMAÇÃO

Confira as fake news desmentidas pelo governo do Estado.

[SAIBA MAIS](#)

DECRETOS E NORMATIVAS

Decisões publicadas no Diário Oficial do Estado relacionadas às enchentes.

[SAIBA MAIS](#)





Comitê Gestor aprova definições sobre distribuição dos recursos do pix

Em reunião virtual realizada dia 25/6, o Comitê Gestor do pix aprovou novas decisões sobre a distribuição de recursos arrecadados para auxiliar população atingida por enchentes. Dentro do requisito constar no CadÚnico, foi definido passa a se considerar pessoas que constam na cadastro até 15/6/2024 - que é a data da listagem enviada pelo governo federal. E o cadastro no CadÚnico precisa ter sido atualizado nos últimos 12 meses.

Permanecem os demais requisito para ser contemplado pela parcela única de R\$ 2 mil: residente em município com decreto de calamidade pública homologado pelo Estado; morar em área compreendida como mancha de inundação; ter renda mensal familiar de até três salários mínimos (R\$ 4.236) e renda individual de um salário (R\$ 1.412) per capita; e não ser beneficiado do programa Volta por Cima do governo do RS.

Entre 17/5 e 14/6, foram feitos créditos para 25.140 famílias, totalizando o repasse de R\$ 50,280 milhões dos recursos doados. Esses beneficiados foram mapeados pelo Departamento de Economia e Estatística (DEE) da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG). Pagamentos seguem ocorrendo para pessoas que se enquadram nos critérios, mas não haviam sido detectadas em um primeiro momento.

COMO CONSULTAR

- **Digite o CPF** no link abaixo e consulte se está entre os beneficiados para receber valores arrecadados via doações por pix:

[Clique aqui para consultar](#)

COMO RECEBER

Os valores já foram creditados na conta Caixa Tem. Os beneficiários poderão movimentar o recurso diretamente pelo aplicativo Caixa Tem. Caso não tenha acesso à conta, procurar atendimento da Caixa nas agência ou pelo 0800 104 0104

Mapa digital

A Assessoria Técnica da Casa Civil lançou um mapa digital para disponibilizar dados atualizados da distribuição dos recursos arrecadados via pix na campanha SOS Rio Grande do Sul.

Com atualização constante, o mapa proporciona ainda mais transparência ao processo. Todas as etapas, desde a arrecadação em conta bancária até a distribuição dos cartões com R\$ 2 mil creditados às vítimas de enchentes, já contam com acompanhamento da EY Brasil, uma das maiores auditorias e consultorias do mundo.

[Clique aqui e acesso o mapa digital da distribuição dos recursos](#)

Critérios para ser contemplado com os recursos:

- * residir em município com decreto de estado de calamidade pública (Decreto 57.646, de 30/5/2024);
- * estar ou ter sido desabrigado/desalojado;
- * constar no CadÚnico até 15/6/2024 e ter atualizado o cadastro nos últimos 12 meses;
- * ter renda mensal familiar de até três salários mínimos (R\$ 4.236) e renda individual de um salário (R\$ 1.412) per capita;
- * não ser beneficiado do programa Volta por Cima do governo do RS.

O auxílio financeiro consiste no repasse da parcela única de R\$ 2 mil por família, a ser destinado ao responsável familiar designado no CadÚnico e utilizado conforme a necessidade dos beneficiários.

[Decisão 3/2024 do Comitê Gestor](#)

[Decisão 2/2024 do Comitê Gestor](#)

[Decisão 1/2024 do Comitê Gestor](#)

Desabrigados e desalojados

Desabrigado: pessoa obrigada a abandonar sua habitação de forma temporária ou definitiva em razão de evacuações preventivas, de destruição ou de avaria grave decorrentes de acidente ou desastre e que necessita de abrigo.

Desalojado: pessoa obrigada a abandonar sua habitação de forma temporária ou definitiva em razão de evacuações preventivas, de destruição ou de avaria grave decorrentes de acidente ou desastre e que não necessariamente carece de abrigo.

Metodologia de repasse às famílias

- A partir de cruzamento de informações de diversas bases, o repasse dos recursos às famílias que atendem aos critérios estipulados não exigirá a realização de cadastro. O valor estará disponível em conta da Caixa após o recebimento do cartão.

Informação para as prefeituras

- O acesso ao sistema para inserção de beneficiados não identificados pelo cruzamento de informações será liberado no dia anterior ao programado para a entrega dos cartões na cidade.

O cadastro destas novas famílias deve ser realizado exclusivamente pela prefeitura no link abaixo.

[CADASTRO DAS PREFEITURAS](#)



Frente ao impacto das enchentes que atualmente assolam o Rio Grande do Sul, o governo lançou uma nova edição do Programa Volta por Cima. O Diário Oficial do Estado (DOE) publicou, no dia **10 de maio**, o Decreto 57.607, que prevê auxílio para famílias atingidas. Serão pagos em parcela única R\$ 2,5 mil para unidades familiares desabrigadas ou desalojadas em consequência dos eventos climáticos.

Pagamento dos lotes 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7

1º lote (17/5)

- 7.172 famílias
- R\$ 17.930.000

2º lote (24/5)

- 31.705 famílias
- R\$ 79.262.500

3º lote (31/5)

- 5.511 famílias
- R\$ 13.777.500

4º lote (7/6)

- 6.222 famílias
- R\$ 15.555.000

5º lote (14/6)

- 12.263 famílias
- R\$ 30.657.500

6º lote (21/6)

- 5.671 famílias
- R\$ 14.177.500

7º lote (28/6)

- 4.703 famílias
- R\$ 11.757.500

8º lote (5/7)

- 4.928 famílias
- R\$ 12.320.000

Total até o momento*

- 78.175 famílias
- R\$ 195.437.500

**Os lotes são passíveis de alteração, pois os lotes pagos são objeto de contínua revisão e auditoria do atendimento de critérios pelos beneficiários.*

Foram destinados R\$ 2,5 mil para famílias desabrigadas ou desalojadas, de acordo com os seguintes critérios:

- ter sido desabrigada ou desalojada em razão de eventos climáticos adversos ocorridos entre 1º de janeiro e 31 de maio de 2024, conforme Decreto Estadual 57.607;
- residir em município com Decreto de Situação de Emergência ou Calamidade Pública homologado pelo governo do Estado;
- ter cadastro incluído pelas equipes de Assistência Social municipais em formulário disponibilizado pelo programa Volta por Cima ou ter sido identificada como moradora de área atingida a partir do mapeamento realizado pelo governo estadual;
- constar no Cadastro Único (CadÚnico) na condição de pobre ou extremamente pobre, mesmo com a inscrição sendo realizada após os eventos climáticos.

[Clique aqui, digite seu CPF e saiba se tem direito ao benefício do Programa Volta por Cima - Maio 2024.](#)

Nova metodologia acelerou lote de pagamento

O segundo lote de pagamentos do programa Volta por Cima contemplou mais de **30 mil famílias** e teve uma mudança de aplicação de metodologia:

- Foi realizado um mapeamento da área atingida pelo desastre a partir de imagens de satélite e informações repassadas pelas secretarias do governo estadual. Ela orienta a definição dos públicos para fins de transferência de renda à população atingida pelos eventos climáticos.
- Com a área delimitada, foi realizado o cruzamento das informações com os endereços das famílias registrados no banco de dados do Cadastro Único (CadÚnico) de acordo com a renda definida previamente pelo programa.
- Com o método, as famílias identificadas não necessitam realizar cadastro. Caso alguma família se encaixe nos critérios e não tenha recebido os recursos, é necessário entrar em contato com as equipes de Assistência Social do município.

A gestão do recurso do programa compete à Secretaria de Desenvolvimento Social (Sedes), com apoio da Fazenda (Sefaz) e da secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG) que através do Departamento de Economia e Estatística (DEE), é responsável pela nova metodologia que faz o cruzamento de dados com a geolocalização.

Outros lotes

Para os beneficiários que se enquadram nos critérios para atendimento pelo programa e não tenham sido contemplados nos lotes já pagos, ainda haverá possibilidade de cadastramento pelas assistências sociais municipais. Foi prorrogado, pelo Decreto 57.657, até 9 de julho o prazo para os municípios cadastrarem as famílias desabrigadas ou desalojadas no programa Volta por Cima. A data limite anterior para o cadastramento de beneficiários era 9 de junho.

Cartão Cidadão — orientações

O valor do Volta por Cima é creditado no **Cartão Cidadão** da pessoa de referência de cada núcleo familiar.

Para quem já tem o cartão

- Os valores aos beneficiados serão creditados diretamente no cartão para uso imediato. [Clique aqui, digite seu CPF e saiba se tem direito ao benefício do Programa Volta por Cima - Maio 2024.](#)

Para quem não tinha o cartão

- Aqueles que não possuem o cartão terão o documento emitido automaticamente, podendo retirá-lo na agência do Banrisul designada na sua cidade a partir de 4 de julho (data sujeita a alteração devido a condições de logística).

Mais informações sobre o Cartão Cidadão [aqui](#).

Para quem perdeu o cartão

- Quem perdeu o cartão deve ligar para **0800 541 2323** (de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, e aos sábados, das 8h às 14h) e solicitar a emissão da segunda via.

Perdi o meu documento de identificação, como posso retirar o meu Cartão Cidadão?

- Se você perdeu o documento de identificação físico, é possível se identificar de duas outras formas:
 - Documento de identificação digital (via gov.br)
 - Boletim de ocorrência, preferencialmente contendo nome completo, data de nascimento, naturalidade, números de CPF e RG e nome do pai e da mãe.
- Confira a lista das agências do Banrisul e outros locais onde retirar o seu Cartão Cidadão. [Clique aqui](#)

O Volta Por Cima

Criado pela Lei 15.977/23 para atender a população afetada pelos efeitos da passagem de um ciclone extratropical pelo Estado, o Programa Volta por Cima foi reeditado outras três vezes em 2023 para oferecer apoio financeiro a famílias vítimas de outros eventos climáticos adversos, somando mais de R\$ 37 milhões em cerca de 23,5 mil repasses – cada um correspondendo a R\$ 2,5 mil ou R\$ 700, a depender da situação. A cada nova edição, um decreto é publicado estabelecendo os requisitos de enquadramento.

Como denunciar recebimento indevido

O governo do Estado disponibiliza, através do [site Volta por Cima](#), uma ferramenta para a denúncia de eventual recebimento indevido dos valores do programa. As denúncias podem ser feitas de forma anônima ou com identificação. É preciso que o denunciante informe o nome completo de quem possa ter recebido o valor indevidamente, ou seja, que por ventura não se enquadre nos critérios do programa, o endereço dessa pessoa e, se possível, o CPF.

Balanço de 2023





Em caso de necessidade de resgate ou assistência durante as enchentes, é importante saber a quem se deve recorrer para obter ajuda rápida e eficaz. Mantenha os números de emergência sempre à mão.

- Brigada Militar: 190
- Corpo de Bombeiros: 193
- Defesa Civil estadual: 199
- [Telefones de emergência da Brigada Militar e dos Bombeiros nos municípios atingidos](#)

Além disso, há também a possibilidade de entrar em contato com as prefeituras e defesas civis municipais para obter orientações específicas e assistência direta. Lembre-se de permanecer calmo e seguir as instruções emitidas pelas autoridades.

Ao entrar em contato, o Corpo de Bombeiros orienta que seja informado:

- Localização (com as coordenadas geográficas, se for possível)
- Número de pessoas
- Tipo de resgate (por água ou ar)

Essas informações facilitam na localização e no deslocamento das equipes.

A Defesa Civil estadual, as forças de segurança e as autoridades municipais continuam trabalhando para atender aos pedidos de resgate e recuperar a população afetada com vida.

ChatBot da Defesa Civil

Também existe a possibilidade de solicitar um resgate urgente ou informar alguma emergência (como atendimento médico, por exemplo) por meio do número do Whatsapp [51\) 98401-2527](https://wa.me/51984012527) do Centro de Operações de Proteção e Defesa Civil (Codec), um assistente automatizado de atendimento. O cidadão interage com a ferramenta, que verifica informações essenciais: quantas pessoas precisam de ajuda e a localização para onde o resgate especializado do Corpo de Bombeiros Militar do RS deve ser direcionado.

Se forem identificadas situações de risco iminente, um atendente humano assume a demanda e verifica qual a necessidade e solicita dados mais específicos.

Além de demandas de emergência, podem ser acessadas, por meio da ferramenta, orientações a respeito de doações, informações sobre itens de ajuda humanitária, localização de abrigos públicos e rotas possíveis em rodovias. Esses dois últimos serviços utilizam dados da Secretaria de Desenvolvimento Social e do Comando Rodoviário da Brigada Militar, respectivamente.



The screenshot shows the website interface for 'rs.gov.br'. The top navigation bar includes links for 'NOTÍCIAS', 'SERVIÇOS', 'CENTRAL DO CIDADÃO', 'TRANSPARÊNCIA', 'SECRETARIAS E ÓRGÃOS', and 'DIÁRIO OFICIAL'. Below this is the 'SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO' header with utility links like 'Conteúdo [1]', 'Menu [2]', 'Busca [3]', and 'Acessibilidade'. A prominent banner features the text 'SOS RIO GRANDE DO SUL' over an aerial view of a flooded neighborhood. Below the banner, the breadcrumb 'VOCÊ ESTÁ AQUI: Inicial > Situação nos municípios' is visible. The main content area is dominated by the large green banner with the text 'SITUAÇÃO NOS MUNICÍPIOS'. At the bottom of the page, a note states: 'Embora o monitoramento siga ocorrendo continuamente, desde 5 de junho de 2024 as informações são atualizadas quando há necessidade.'

Balanço das enchentes no RS - 10/7, 11h

Devido às fortes chuvas que causaram estragos em diversas cidades do Rio Grande do Sul, a Defesa Civil estadual tem atuado para atender a população afetada e garantir a segurança das pessoas. Confira o último relatório sobre as ações de resgate nas localidades atingidas.

- [Todos os boletins](#)
- [SOS Rio Grande do Sul](#)

Due to the high volume of rain that have caused damage to various cities in Rio Grande do Sul, the State Civil Defense has been acting to promptly answer to the affected population and guarantee the security of people. Check below the last official report about the rescue activities in affected areas.

- Municípios afetados: 478
(Affected cities)
- Afetados: 2.398.255
(Affected population)
- Feridos: 806
(Injured people)
- Desaparecidos: 29
(Missing people)
- Óbitos confirmados: 182
(Confirmed deaths)
- [Óbitos e desaparecidos](#)
- [Municípios afetados](#)

Alertas

Para aumentar o nível de prevenção, as pessoas podem se cadastrar para receberem os alertas meteorológicos da Defesa Civil estadual. Para isso, é necessário enviar o CEP da localidade por SMS para o número 40199. Em seguida, uma confirmação é enviada, tornando o número disponível para receber as informações sempre que elas forem divulgadas.

Também é possível se cadastrar via aplicativo Whatsapp. Para ter acesso ao serviço, é necessário se registrar pelo telefone (61) 2034-4611 ou clicando [aqui](#). Em seguida, é preciso interagir com o robô de atendimento enviando um simples "Oi". Após a primeira interação, o usuário pode compartilhar sua localização atual ou qualquer outra do seu interesse para, dessa forma, receber as mensagens que serão encaminhadas pela Defesa Civil estadual.