

Cartilha Princípios de uma Linguagem Cidadã e Manual de boas práticas de redação da Carta de Serviços da Prefeitura de São Paulo

Ana Carla de Mendonça
Daniela Olinda Catarina
Raphaela Teles de Oliveira

Somos da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) - Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos (CASP)





Política de Atendimento ao Cidadão da PMSP

O inciso XI do artigo 28 do decreto 58.426 estipula que deve-se “assegurar aos cidadãos o **direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara**, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 2011, e com o Decreto Municipal nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012”



Lei Federal 13.460/2017

A Lei Federal 13.460 foi publicada em junho de 2017 e versa sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, além de instituir a Carta de Serviços ao Usuário, que será explicada a seguir.





O que é a Carta de Serviços?

Segundo a Lei 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”;

Além disso, é obrigatório que a Carta traga **informações claras e objetivas** a toda a população, independentemente do nível de instrução do usuário.

SERVIÇOS

ACOMPANHE SUA SOLICITAÇÃO

DADOS ABERTOS

DESCOMPLICA SP

Serviços

- ♿ Acessibilidade
- 🐾 Animais
- ☎️ Canais de Atendimento
- ❤️ Cidadania e assistência social
- 🏪 Comércio e serviços
- 🚴 Cultura, esporte e lazer
- 📄 Documentos e licenças
- 🎓 Educação
- 💰 Finanças
- 🗑️ Lixo e limpeza
- 🌱 Meio Ambiente
- 🏠 Obras, imóveis e habitação
- 📖 Rua e bairro
- 🏥 Saúde
- 🛡️ Segurança urbana
- 👤 Serviço funerário
- 🏢 Trabalho
- 🚗 Transporte
- 🚦 Trânsito

Reclamação da Central 156

Caminho: [Início](#) > [Canais de Atendimento](#) > [Central 156](#) > [Reclamação da Central 156](#)

INFORMAÇÃO

SOLICITAÇÃO

ARQUIVOS

CONFIRMAÇÃO

🔒 Anônimo

📞 on-line

1. O que é o serviço?

Acolhimento de reclamações sobre o atendimento prestado pela Central SP 156.

A Central SP156 fornece informações sobre mais de 700 serviços da Prefeitura e abre solicitações para cerca de 300 serviços. A execução do serviço é feita pelo órgão responsável.

2. Quando solicitar?

Quando desejar demonstrar insatisfação com o atendimento da Central SP 156.

3. É serviço de atendimento emergencial?

Não.

4. Canais de atendimento para solicitar o serviço.

Portal de Atendimento SP 156 e Central SP 156.

5. Permite solicitação anônima?

Sim.

6. Requisitos, Documentos e Informações para solicitar o serviço:

Preferencialmente, nome, CPF/RG, email e telefone para contato.

7. Taxas cobradas

Gratuito.

8. Principais Etapas do Serviço - Passo a passo:

1. O munícipe registra a reclamação;
- 2 - A reclamação é analisada e encaminhada à área responsável
- 3 - A área responsável analisa o atendimento prestado para o munícipe
- 4 - Quando necessário, o atendente da Central SP 156 é reorientado.

Outras informações:

Este serviço não se refere à execução dos serviços prestados pela Prefeitura.

Portal SP 156
(www.sp156.prefeitura.sp.gov.br)



Linguagem Cidadã

- Neste projeto, tornamos o conceito de Linguagem Cidadã mais abrangente, definindo-a “como um direito de acessar informações escritas de forma **clara, objetiva** e direcionada às necessidades, que **não discrimina**, e empodera a população no exercício de sua **cidadania**”.

- Uso da **linguagem neutra**.



Objetivos do Projeto

- Fornecer à população informações claras, objetivas e direcionadas às suas necessidades;
- Padronizar a qualidade das informações de acordo com a Linguagem Cidadã;
- Conscientizar servidoras e servidores públicos quanto ao impacto do uso de uma Linguagem Cidadã e não discriminatória pela Administração Pública;
- Incentivar a participação da sociedade na avaliação das informações prestadas.



Cartilha “Princípios de Linguagem Cidadã”

A Cartilha de Linguagem Cidadã tem como objetivo auxiliar servidoras e servidores da PMSP a redigirem textos destinados à população de forma clara, inclusiva e compreensível a pessoas de todos os gêneros, classes e níveis de instrução, descartando o uso da linguagem burocrática e formal utilizada nas repartições públicas, e que muitas vezes também é usada para se direcionar à sociedade paulistana.

AGOSTO 2018 | 1ª EDIÇÃO

Princípios de uma Linguagem Cidadã

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E
TECNOLOGIA



Coloque-se no lugar da pessoa

- A empatia é fundamental para que os objetivos sejam alcançados;
- Considere o nível escolar, a idade e a formação cultural de seu público; caso seja um público heterogêneo, escreva as informações como se estivesse se comunicando com uma pessoa com nível básico de educação;
- Explique os pontos principais do serviço da mesma forma como gostaria que lhe fossem apresentados.

Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão
e Modernização em Serviços Públicos
(CASP)




PREFEITURA DE
SÃO PAULO
INOVAÇÃO
E TECNOLOGIA

AGOSTO 2018 | 1ª EDIÇÃO

Princípios de uma Linguagem Cidadã

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Exemplos

- Substitua “os paulistanos amam o Ibirapuera” por “na cidade de São Paulo as pessoas amam o Ibirapuera”;
- Substitua “Eles nunca estão presentes” por “Esse grupo nunca está presente”;
- Em formulários, substitua “o solicitante” por apenas “solicitante”;
- Use os termos senhor/senhora e cidadão/cidadã juntos.

Utilize termos neutros, que não especifiquem gêneros

- Para que todas as pessoas que utilizam os serviços se sintam contempladas e representadas, procure utilizar coletivos ou termos neutros;
- Em serviços destinados a mulheres, utilize termos no gênero feminino;
- Em vez de utilizar termos com gêneros ou artigos, inverta a ordem das palavras para que o gênero não seja necessário;
- Utilize termos coletivos, eles são abrangentes e representam toda a classe;
- Use artigos somente quando necessário. Se possível, utilize apenas o termo;
- Em casos que não seja dispensável o uso de gênero, utilize os dois.

Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão
e Modernização em Serviços Públicos
(CASP)




PREFEITURA DE
SÃO PAULO
INOVAÇÃO
E TECNOLOGIA



Princípios da Cartilha

- Coloque-se no lugar da pessoa
- Utilize termos neutros, que não especifiquem gêneros
- Utilize uma linguagem simples, direta e amigável
- Divida seu texto em seções curtas
- Adicione apenas informações necessárias
- Utilize imagens e outros recursos
- Revise o texto



Manual de Boas Práticas de redação da Carta de Serviços da PMSP

O Manual de Boas Práticas de redação da Carta de Serviços da PMSP visa parametrizar o conteúdo que será disponibilizado à população.

Ele contém 9 tópicos que deverão ser preenchidos pelos servidores responsáveis por descrever os serviços prestados pelo seu órgão.

AGOSTO 2018 | 1ª EDIÇÃO

Manual de boas práticas de redação da Carta de Serviços da PMSP

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Exemplos

- Substitua "Solicitação para poda de árvore, remoção de galhos e varrição" por "Poda de árvore";
- Substitua "Programa de Assistência Social do Governo Federal - Bolsa Família" por "Bolsa Família".

1. Título

- O título é o primeiro contato da pessoa com o serviço, por isso utilize palavras simples e diretas, que deixem bem claro do que se trata;
- Escreva títulos curtos, em no máximo uma linha;
- Evite nomes genéricos, escreva exatamente ao que se refere o serviço.

Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos (CASP)



AGOSTO 2018 | 1ª EDIÇÃO

Manual de boas práticas de redação da Carta de Serviços da PMSP

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Exemplos

2. O que é o serviço?

- Exemplo de descrição breve: "É a avaliação de árvore localizada em área pública (ruas, praças etc.) realizada por engenheiro/a agrônomo/a ou biólogo/a da Prefeitura, que resulta, ou não, na execução pela prefeitura regional de de algum serviço na árvore. A execução de serviço na árvore depende da avaliação técnica realizada pela prefeitura regional, que indicará se há ou não necessidade."
- Exemplos de serviços a serem realizados: poda, remoção, ampliação de canteiro, transplante, tutoramento, remoção de vegetação parasita.

Procure descrever brevemente do se trata o serviço. Descrições muito longas podem confundir quem irá utilizá-lo.

Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Modernização em Serviços Públicos (CASP)





Categorias do Manual

- Título
- O que é o serviço?
- Quando posso solicitar?
- Onde posso solicitar?
- O que eu preciso para solicitar o serviço?
- Como solicito?
- Quanto custa?
- Qual é o prazo de atendimento?
- Outras Informações



Considerações finais

A igualdade é um dos atributos básicos da cidadania. Em um sentido amplo a **cidadania garante direitos** e é esse o propósito do Manual e da Cartilha ao incentivar o uso da **Linguagem Cidadã**. Sua implementação representa um **governo pró ativo** e atento às necessidades dos cidadãos e de seus servidores públicos.



Considerações finais

E por que nosso projeto é inovador?

- Traz uma visão crítica do que é informar/comunicar;
- Problematiza o uso da linguagem;
- Produz um material de apoio com impacto direto na atividade dos servidores e principalmente na vida da população da cidade de São Paulo;
- Inovação na comunicação entre a PMSP e a população.

OBRIGADA!

Ana Carla de Mendonça
Daniela Olinda Catarina
Raphaela Teles de Oliveira