



LABORATÓRIO  
DE EXPERIMENTAÇÃO  
DA ADMINISTRAÇÃO  
PÚBLICA

ama | AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA



# OFICINAS DE SIMPLIFICAÇÃO

Manual de Aplicação V.01

# Índice

<b>Introdução</b> .....	3	<b>3. Passo</b> Revisão do(s) documento(s) .....	13
<b>Linguagem clara pelo mundo</b> .....	4	<b>4. Passo</b> Pré-teste da sessão colaborativa .....	15
<b>Benefícios</b> .....	5	<b>5. Passo</b> Teste com o público-alvo .....	17
<b>Metodologia   Oficinas de Simplificação</b> .....	6	<b>6. Passo</b> Produção do documento final .....	19
<b>1. Passo</b> Levantamento e seleção do(s) documento(s) .....	7	<b>Partilhe a sua experiência</b> .....	23
<b>2. Passo</b> Diagnóstico do(s) documento(s) .....	10	<b>Referências</b> .....	24

# Introdução

## A quem se destina?

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

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

## Para que serve este Manual de Aplicação?

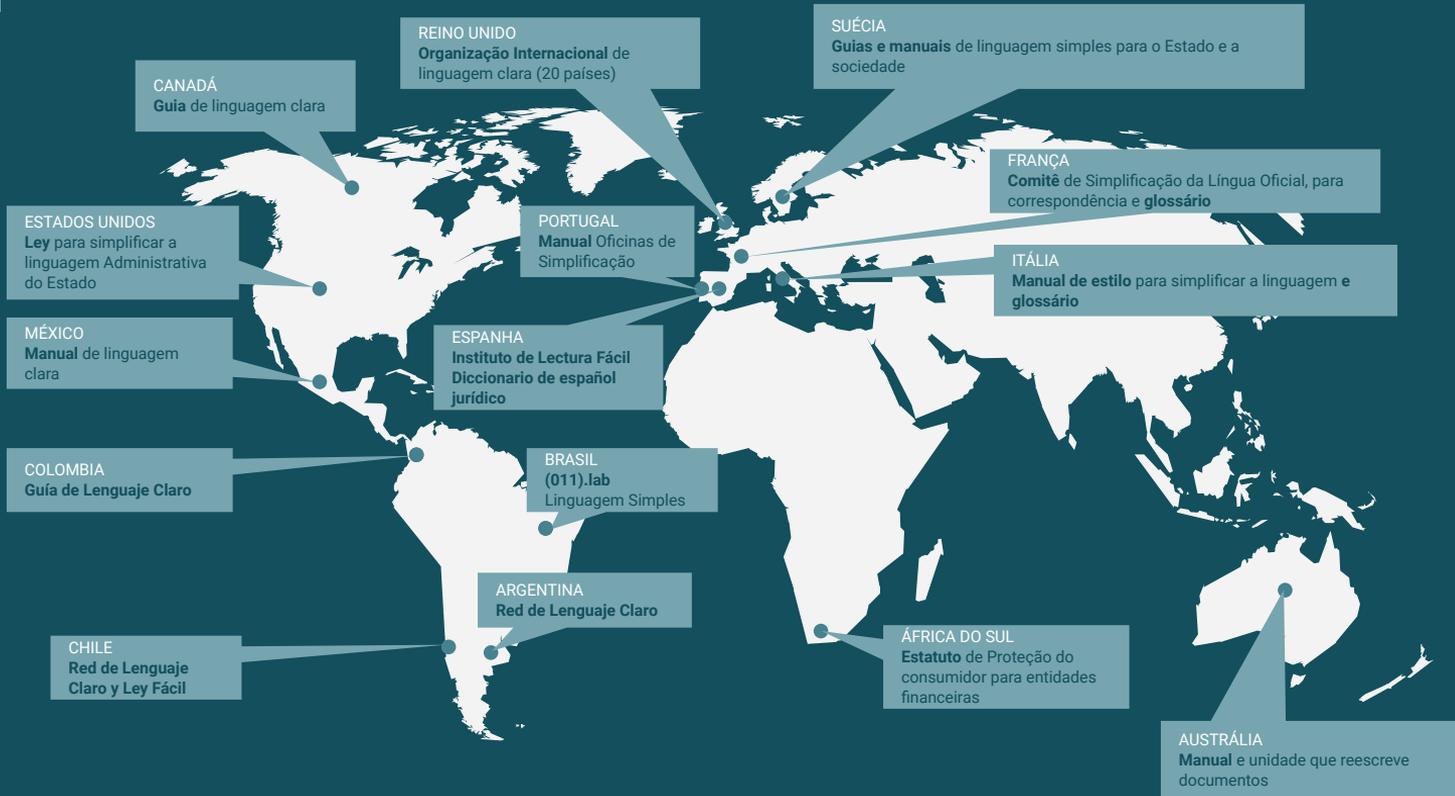
Este manual de natureza «do-it-yourself», explica como cada um de nós, dentro das nossas entidades da Administração Pública, pode transformar documentos ou comunicações que são dirigidas aos cidadãos com uma linguagem mais técnica a uma linguagem mais simplificada.

A metodologia aqui apresentada - Oficinas de Simplificação, baseia-se em experiências de outras entidades internacionais, como por exemplo a do “Laboratórios de Simplicidad” criados pela DNP - Departamento Nacional de Planeacion da Colombia e a metodologia do (011).lab, o Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo, bem como da nossa experiência aplicada a documentos da Agência da Modernização Administrativa numa Loja de Cidadão, em Portugal.

# Linguagem clara pelo mundo

Esta metodologia desenvolvida e testada em vários países, tais como:

- Canadá
- Estados Unidos
- México
- Colômbia
- Chile
- Argentina
- Brasil
- Espanha
- França
- Itália
- Reino Unido
- Suécia
- África do Sul
- Austrália
- Portugal



# Benefícios

## O que é simplificar um documento?

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

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

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

## Porquê devo aplicar as Oficinas de Simplificação?

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

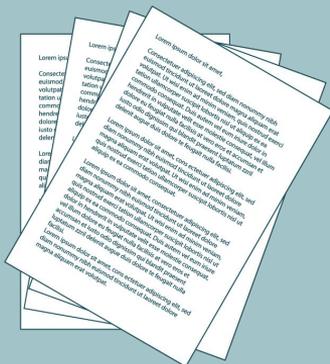
# Metodologia | Oficinas de Simplificação



1.

PASSO

## Levantamento e seleção do(s) documento(s)



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

1.

PASSO

Levantamento e seleção do(s) documento(s)



**RESULTADO**

Documento(s) a ser simplificado(s)

## Como aplicar?

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

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

# Tabela de tipologia de comunicações escritas - instruções

## Como preencher a tabela?

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

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

**1.** Designação da Comunicação

**3.** Caracterização e número de destinatários

**5.** Problemas mais comuns reportados pelos utilizadores – e/ou pelos serviços – a respeito desta comunicação (e impactos que esses problemas têm na instituição e sobre os utilizadores)

The image shows a screenshot of a web form titled 'Tabela de tipologia de comunicações escritas'. The form has a header with logos for 'LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA', 'ama', 'INSTITUTO PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA', 'COMPETE 2020', and '2020'. Below the header, there is a section 'Designação do promotor:' followed by a table with 7 columns. Each column has a red header with a number and a description. Dotted yellow lines connect these numbers to callout boxes around the page.

1	2	3	4	5	6	7
Designação da comunicação escrita	Objeto e finalidade da comunicação escrita (breve descrição)	Caracterização e número de destinatários	Data de envio   Regularidade de envio	Problemas mais comuns reportados pelos utilizadores – e/ou pelos serviços – a respeito desta comunicação (e impactos que esses problemas têm na instituição e sobre os utilizadores)	Grau de controlo e empenho que têm para introduzir mudanças nessa comunicação (layout, linguagem ou abordagem aos utilizadores na comunicação escrita)	Advertências sobre potenciais problemas numa intervenção sobre esta comunicação escrita (obrigação de inclusão de normas legais ou manutenção de estilo, sensibilidade ou realidade de alterações de conteúdos ou de grafismo, por exemplo)

**2.** Objeto e finalidade da comunicação escrita (breve descrição)

**4.** Data de envio | Regularidade de envio

**6.** Grau de controlo e empenho que têm para introduzir mudanças nessa comunicação (layout, linguagem ou abordagem aos utilizadores na comunicação escrita)

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

2.

PASSO

## Diagnóstico do(s) documento(s)

Lorem ipsum dolor sit amet,

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

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

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

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

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

## 2.

### PASSO

Diagnóstico do(s)  
documento(s)



### RESULTADO

Avaliação do(s)  
documento(s) a ser  
simplificado

## Como aplicar?

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

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

# Grelha de avaliação do documento

Pontuação das respostas

Níveis de avaliação do documento

**5W2H** - Ferramenta que questiona:

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

Verificação	Não Nada	Pequena parte	Apenas em parte	Maior parte	Sim Totalmente
	(0 pts)	(1 pts)	(2 pts)	(3 pts)	(4 pts)
<b>Grelha de avaliação do documento</b>					
<b>Pontuação máxima 80 pts</b>					
<b>A. Finalidade (máx. 12 pts)</b>					
A1. A finalidade é facilmente compreendida?					
A2. A informação é relevante para o tema abordado?					
A3. O leitor saberá o que fazer depois de ler?					
<b>Soma:</b>					
<b>B. Público-alvo (máx. 12 pts)</b>					
B1. É claro o público-alvo a quem se destina?					
B2. As necessidades do leitor são abrangidas?					
B3. O tom utilizado é o mais indicado para o leitor e para a finalidade?					
<b>Soma:</b>					
<b>C. Clareza da mensagem (máx. 16 pts)</b>					
C1. A mensagem é clara e simples?					
C2. Entende-se com uma única leitura?					
C3. Está claro com que entidade deve comunicar?					
C4. Evita incorporar detalhes técnicos desnecessários?					
<b>Soma:</b>					
<b>D. Terminologia e palavras (máx. 16 pts)</b>					
D1. As palavras utilizadas são apropriadas para o leitor que recebe a mensagem?					
D2. Contém palavras simples?					
D3. Contém palavras e frases nada antiquadas, formais e ambíguas?					
D4. Estão definidos os significados das siglas que aparecem no textos?					
<b>Soma:</b>					
<b>E. Organização (máx. 8 pts)</b>					
E1. Discrimina os objetivos, modos e outras informações relevantes sobre o uso do documento (5W2H)?					
E2. A sequência da informação segue uma ordem fácil de identificar?					
<b>Soma:</b>					
<b>F. Formatos e suportes visuais (máx. 16 pts)</b>					
F1. Quando necessário usam-se gráficos, tabelas ou infográficos para explicar a informação?					
F2. Usam-se títulos e legendas para organizar as informações relevantes?					
F3. Utiliza negritos para informação relevante?					
F4. Visualmente é atrativo para o leitor?					
<b>Soma:</b>					
<b>Pontuação total:</b>					

## Como calcular a pontuação do nível ?

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

Soma (Finalidade)= (nºpontos da Q:A1) + (nºpontos da Q:A3) + (nºpontos da Q:A3)

## Como calcular a pontuação total?

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

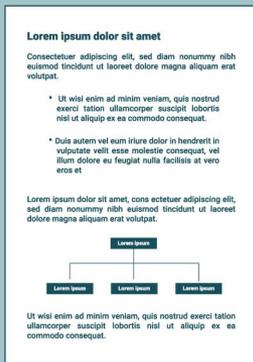
## Como interpretar a pontuação?

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

3.

PASSO

## Revisão do(s) documento(s)



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

### 3.

#### PASSO

Revisão do(s)  
documento(s)

## Como aplicar?

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

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

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

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

#### RESULTADO

Protótipo da  
1ª versão do  
documento  
simplificado

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

4.

PASSO

## Pré-teste da sessão colaborativa



*Este passo consiste em preparar-se para o 5. Passo. Antes da realização da sessão colaborativa com os cidadãos, é importante ter **conhecimento do guião da sessão**, preparada e testada pelo LabX, e **simular a própria sessão dentro da sua entidade**. Estas duas etapas permitiram planejar os recursos e medidas necessárias para o 5. Passo.*

4.

PASSO

Pré-teste da sessão  
colaborativa

## Como aplicar?

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

- 1.** *Conheça o Guião da sessão e selecione 2 a 3 colegas para fazerem o papel de “cidadão”. Para simular os exercícios no guião da sessão, recomenda-se convidar dois a três colegas, pois a diversidade de perspectivas ajudará a planear melhor o 5. passo e a sentir-se mais confiante.*  
*Pode aceder ao Guião [aqui](#) (palavra-passe:guiao).*
- 2.** *Simule os exercícios descritas no Guião da sessão e ajuste à sua realidade:*

*NOTA: segundo as boas práticas, realizar a sessão entre 4- 8 participantes já garante a saturação da informação. A sessão foi desenhada para ser realizada a um participante de cada vez.*

**RESULTADO**

Planeamento da  
sessão com  
público-alvo

5.

PASSO

## Teste com o público-alvo



Chegou o momento de **realizar as sessões colaborativas com o seu público-alvo**, pois não se esqueça que uma sessão é para um participante e assim, o número de sessões a realizar é igual ao número de participantes convidado.

No entanto, recomendamos que se realize como 4 a 8 participantes, para uma obtenção de melhores resultados.

## 5.

### PASSO

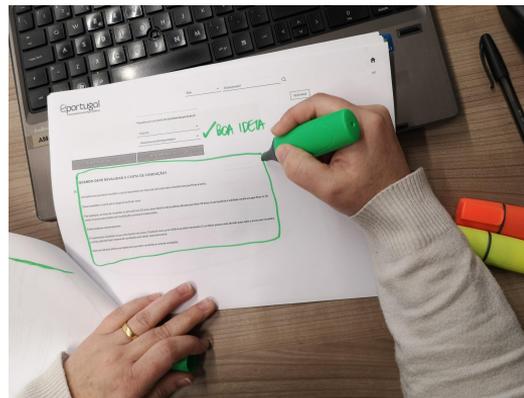
Teste com o público-alvo

# Como aplicar?

A sua aplicação realiza-se da seguinte forma:

## 1. Realize a sessão colaborativa com o seu público-alvo.

Use o Guião da Sessão e as ferramentas nê-las acopladas. Os resultados desta sessão, permitem medir o quão simplificado é o conteúdo do(s) documento(s), comparando a grelha de avaliação antes e após o feedback e comentários dos participantes.



### RESULTADO

Feedback e comentários dos cidadãos

Foto 1 e 2 - Cidadão durante o primeiro e segundo exercício da sessão.

6.

PASSO

## Produção do documento final

### Lorem ipsum dolor sit amet

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

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

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

ullamcorper	lobortis
ea ea commodo consequat	ea commodo consequat
ea ea commodo consequat	ea commodo consequat
ea ea commodo consequat	ea commodo consequat

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

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

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

6.

PASSO

Produção do  
documento final



**RESULTADO**

2ª versão do  
documento  
simplificado

Documento  
simplificado final

## Como aplicar?

*A sua aplicação realiza-se da seguinte forma:*

- 1.** *Analise os resultados das sessões.* No primeiro exercício faz-se o cálculo das pontuações dos vários níveis de avaliação e da pontuação total. Já no segundo exercício salienta-se as dores que os participantes identificaram e, possivelmente, sugestões de melhoria.
- 2.** *Construa a 2ª versão do(s) documento(s) ajustada aos contributos dados pelos participantes.*
- 3.** *[OPCIONAL] Realize nova sessão colaborativa da 2ª versão do(s) documento(s).* Repita o 5. Passo, para obtenção de um maior número de contributos. Pode comparar os dados de avaliação entre as iterações.
- 4.** *Produção final do documento simplificado e validado internamente pela sua entidade.*

# EXEMPLO | RESULTADOS DE 5 PARTICIPANTES

## Exercício 1 | Grelha de avaliação

		Avaliação Global				
		Não   Nada	Pequena parte	Apenas em parte	Maior parte	Sim   Totalmente
		Pontuação (0 a 80 pts)				
		(0 pts)	(1 pts)	(2 pts)	(3 pts)	(4 pts)
A. Finalidade	A finalidade é facilmente compreendida?	-	-	-	1	4
	A informação é relevante para o tema abordado?	-	-	-	2	3
	O leitor saberá o que fazer depois de ler?	-	-	-	-	5
B. Público-alvo	É claro o público-alvo a quem se destina?	-	-	-	-	5
	As necessidades do leitor são abrangidas?	-	-	-	-	5
	O tom utilizado é o mais indicado para o leitor e para a finalidade?	-	-	-	1	4
C. Clareza da mensagem	A mensagem é clara e simples?	-	-	-	2	3
	Entende-se com uma única leitura?	-	-	-	3	2
	Está claro com que entidade deve comunicar?	-	-	-	1	4
	Evita incorporar detalhes técnicos desnecessários?	-	-	-	2	3
D. Terminologia e palavras	As palavras utilizadas são apropriadas para o leitor que recebe a mensagem?	-	-	-	1	4
	Contém palavras simples?	-	-	-	-	5
	Contém palavras e frases nada antiquadas, formais e ambíguas?	-	-	-	-	5
	Estão definidos os significados das siglas que aparecem no textos?	-	-	-	2	3
E. Organização	Discrimina os objetivos, modos e outras informações relevantes sobre o uso do documento (5W2H*)?	-	-	-	1	4
	A sequência da informação segue uma ordem fácil de identificar?	-	-	-	4	1
F. Formatos e suportes visuais	Quando necessário usam-se gráficos, tabelas ou infográficos para explicar a informação?	-	-	-	3	2
	Usam-se títulos e legendas para organizar as informações relevantes?	-	-	-	3	2
	Utiliza negritos para informação relevante?	-	-	1	2	2
	Visualmente é atrativo para o leitor?	-	-	1	3	1

### Exemplo de Análise

Dois participantes responderam no documento analisado que “maior parte” das siglas estão descritas. Já outros 3 participantes responderam que todas as siglas estão descritas no documento (sim | totalmente).

## EXEMPLO | RESULTADOS DE 5 PARTICIPANTES

### Exercício 1 | Cálculo da pontuação por nível e da pontuação total

Participante 1   Pontuação						
Finalidade (12 pts)	Público-alvo (12 pts)	Clareza da mensagem (16 pts)	Terminologia e palavras (16 pts)	Organização (8 pts)	Formatos e suportes visuais (16 pts)	Total (80 pts)
10	8	4	7	7	12	48

Participantes 2   Pontuação						
Finalidade (12 pts)	Público-alvo (12 pts)	Clareza da mensagem (16 pts)	Terminologia e palavras (16 pts)	Organização (8 pts)	Formatos e suportes visuais (16 pts)	Total (80 pts)
12	10	5	6	6	12	51

Participantes 3   Pontuação						
Finalidade (12 pts)	Público-alvo (12 pts)	Clareza da mensagem (16 pts)	Terminologia e palavras (16 pts)	Organização (8 pts)	Formatos e suportes visuais (16 pts)	Total (80 pts)
11	10	10	16	7	13	66

Nesta coluna é apresentada a pontuação total por participante e a análise pode ser comparada com a pontuação total máxima (80 pts.):

- [0-20 pts] documento muito pouco simplificado
- [21-40 pts] documento pouco simplificado
- [41 -60 pts] documento simplificado
- [61-80 pts] documento muito simplificado

Pode valer a pena fazer uma análise mais detalhada, analisando a pontuação dos níveis de avaliação e ver quais apresentam oportunidades de melhoria.

Partilhe a sua  
experiência

Uma vez aplicada esta metodologia de Oficinas de Simplificação, entre em contato conosco e partilhe a sua experiência.

Escreva-nos para [geral@labx.gov.pt](mailto:geral@labx.gov.pt). Ajude-nos a melhorar!

## Referências

### Material de apoio

Documento de apoio:

[Manual da Simplificação de Linguagem](#)

[Apresentação “Panel Seminario Lenguaje Claro”](#)

Video pedagógico:

[Lenguaje Claro](#)



LABORATÓRIO  
DE EXPERIMENTAÇÃO  
DA ADMINISTRAÇÃO  
PÚBLICA

**ama** | AGÊNCIA PARA A  
MODERNIZAÇÃO  
ADMINISTRATIVA

geral@labx.gov.pt  
linkedin.com/company/labx-govpt/  
facebook.com/labx.gov.pt  
@labx\_govpt

Cofinanciado por:



UNIAO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu