



Linguagem Simples: um recurso inovador na difusão de serviços arquivísticos

Simple Language: an innovative resource in the diffusion of archival services

Aline Nascimento Maciel Comassetto (1), Camila Lacerda Couto (2)

Prefeitura Municipal de Porto Alegre, Rua 7 de Setembro, 1123, Porto Alegre,
aline.maciel@portoalegre.rs.gov.br (1); camila.couto@portoalegre.rs.gov.br (2)

Resumo

O avanço tecnológico das últimas décadas e a velocidade com que os Arquivos precisaram se adaptar durante a pandemia à realidade de teletrabalho e, por consequência, teletendimento, trouxeram à luz a seguinte questão: os arquivos estão preparados para inovar no atendimento ao público no que se refere à comunicação? Dentre muitas questões que perpassam por inovação, a linguagem com que os Arquivos Públicos comunicam seus serviços tendo que considerar o cidadão leigo ainda com pouco acesso aos recursos tecnológicos até aquele mais letrado, mas que ainda assim desconhece termos técnicos específicos da área foi um ponto importante de discussão e utilizado também como ponto de partida para adaptações que estão sendo realizadas na Prefeitura Municipal de Porto Alegre. Com a nova legislação que decretava o atendimento remoto foram mapeados locais de atendimento ao público e entre esses locais estava a Divisão de Gestão Documental (DGD), vinculada à Secretaria Municipal de Administração e Patrimônio, a DGD é o órgão gestor do Sistema de Arquivos de Porto Alegre (SIARQ/POA). E então as perguntas que precisavam ser respondidas: quais os serviços a Divisão de Gestão Documental oferece para o cidadão? E como está a comunicação desses serviços interna e externamente? Como esses serviços são ofertados ao público? Constatou-se que, apesar das informações sobre os serviços estarem todas disponíveis no site institucional em página específica, alguns serviços eram desconhecidos inclusive pelo público interno, ou seja, servidores municipais que dependem de informações relacionadas à gestão documental. Também se constata que dentre aqueles que os conhecem ainda há certa dificuldade na adoção de terminologias específicas. Palavras tais como *tabela de temporalidade*, *destinação*, *desarquivamento*, *desentranhamento*, *anexação*, *apensação*, dentre tantas outras seguem confusas dentro de um contexto técnico. Diante dessas informações verifica-se a necessidade de maior atenção para ações de difusão no âmbito da Prefeitura. E esse é o objetivo principal deste trabalho: apresentar as últimas ações realizadas idealizando difusão dos serviços de gestão documental no âmbito da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, bem como apresentar a adoção de Linguagem Simples como potencial facilitador dessa difusão. O movimento social chamado de Linguagem Simples surge inovando a comunicação, inclusive em âmbito público. Abandona-se a mensagem que contém terminologias complexas, textos robustos e prioriza o entendimento do cidadão. A Linguagem Simples considera mais importante do que um texto técnico

complexo é o cidadão receber e compreender a mensagem transmitida, de forma a lhe garantir informação, ou seja, simplificar a mensagem também é uma forma de torná-la acessível. Ressalta-se, no entanto, que simplificar não é tornar a mensagem informal ou mesmo simplória, e sim torná-la clara e objetiva. Realizou-se levantamento das principais ações realizadas no intuito de facilitar o entendimento dos serviços, mesmo que de forma empírica e identificou-se, na estrutura da Divisão de Gestão Documental, a Unidade de Assessoramento de Sistema de Arquivo (UASA), a qual realiza ações de esclarecimento junto aos servidores de forma a facilitar compreensão de instrumentos arquivísticos tal qual a Tabela de Temporalidade, muitas vezes simplificando verbetes. Ainda em fase de pesquisa, identificaram-se documentos já escritos tal qual o Manual de Gestão de Documentos, esse publicado externamente, e inúmeros manuais internos e notas técnicas produzidos para facilitar processos de trabalho pois alguns desses documentos buscam simplificar e exemplificar atividades que foram regulamentadas, de modo formal, por meio de Decretos ou Leis. E, por fim, como ferramenta de difusão mais recente e impulsionada por ações já existentes no âmbito da própria Prefeitura, a Divisão de Gestão Documental criou, em junho de 2021, durante evento da área arquivística, sua primeira rede social por meio do *Instagram*. Essa ação busca aproximação de seu público, seja interno, ou seja, o servidor que busca informações sobre procedimentos de trabalho, conhecer rotinas, tanto quanto o externo, o cidadão que busca informações básicas tais quais horário de atendimento, comunicados, bem como acompanhar informações sobre o acervo. Apesar da Linguagem Simples não propor a linguagem informal, em alguns momentos, devido à natureza da rede social, essa comunicação é realizada dessa forma, geralmente quando se trata de *stories* que registram acontecimentos instantâneos, contudo, mantém-se atenção para uso de siglas, gramáticas e terminologias. O estudo e aplicação da Linguagem Simples ainda é recente no Brasil, sendo regulamentada formalmente apenas no Município de São Paulo, por meio da Lei nº 17.316/2020, no entanto fica evidente a necessidade de que os arquivos em todas as esferas adotem esse meio de comunicar em seus serviços. Arquivos ainda são vistos pela maioria da população como locais obscuros e inacessíveis, pois mesmo com a publicação da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) sabe-se que a grande maioria dos brasileiros tem dificuldade de acessar informações sobre serviços básicos disponibilizados por órgãos públicos, isso por não saber utilizar os dados que estão acessíveis nos portais de transparência, por não compreendê-los e porque a questão de analfabetismo funcional ainda é grave. Ora, não seria o papel dos arquivos, lugar de informação, não apenas dar acesso, mas acessibilizar esses dados mesmo para o cidadão mais leigo? E não seria ainda, papel dos arquivos, na gestão de documentos, participar de processos de produção de documentos? Quais seriam esses processos? Se o arquivista deve ser neutro quanto ao conteúdo, assume-se que seja configuração da forma que o documento se apresenta? Cabe às instituições arquivísticas possibilitarem Linguagem Simples, mesmo que ainda sem base legal, utilizando-se de ferramentas tais como redes sociais, por exemplo, a fim de garantir que a comunicação de seus serviços esteja clara. O crescimento de estudos a respeito da Linguagem Simples, inclusive com Projeto de Lei já encaminhado em Porto Alegre também relacionando o tema à Lei de Acesso à Informação, a partir de seu Artigo 5º que diz: “É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão”. Recomenda-se que os órgãos que realizam atendimento tenham seus documentos validados quanto à compreensibilidade junto a seu público e seu atendimento avaliado constantemente a fim de identificar possíveis dificuldades quanto ao entendimento das informações disponibilizadas. Da mesma forma, deve-se tornar acessíveis as ferramentas de busca utilizadas, bem como seus indexadores. Por fim, compreende-se que a prática de Linguagem Simples nas instituições arquivísticas faz com que o Arquivo exerça seu papel social de acessibilizar a informação. Ressalta-se que fortalecer essa política

pública através de normas formais deve ser incentivado, a fim de facilitar a aplicabilidade no âmbito da Administração e garante a preservação das informações, visto que simplificar, como colocado anteriormente, não se trata de tornar os processos de trabalho informais, ao contrário, a Linguagem Simples busca padronizar atendimento, facilitar que documentos sejam lidos, compreendidos e utilizados como informação que facilitará conhecimento.

Palavras-chave: Linguagem simples; Arquivo Municipal; Acessibilidade; Acesso à informação.

REFERÊNCIAS

FISCHER, H. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania**. Rio de Janeiro: Com Clareza, 2018.

PROJETO propõe adoção de linguagem simples em textos oficiais. **Câmara Municipal de Porto Alegre**, 2022. Disponível em: <https://www.camarapoa.rs.gov.br/noticias/projeto-propoe-adocao-de-linguagem-simples-em-textos-oficiais>. Acesso em: 23 fev. 2022.

SÃO PAULO. **Decreto Municipal de Linguagem Simples**. Cidade de São Paulo N.º 59.067, de 11 de novembro de 2019. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/sp/s/sao-paulo/decreto/2019/5907/59067/decreto-n-59067-2019-institui-o-programa-municipal-de-linguagem-simples-no-ambito-da-administracao-publica-municipal>. Acesso em: 20 fev. 2022.

SÃO PAULO. Prefeitura de São Paulo. **Linguagem simples no setor público**. Apostila. São Paulo, julho, 2020. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6181/1/Apostila%20do%20curso%20Linguagem%20Simples%20no%20Setor%20Pu%CC%81blico.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2022.