

**Residente:** Giovana Peron Fernandes  
**Supervisor:** Luis Henrique Moura Ferreira  
**Avaliadora:** Mariana Nogueira Ferreira

# GESTÃO DE ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO E PROCESSOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO E À CIDADÃ



REVISÃO DAS CARTAS DE SERVIÇO DA COORDENADORIA DE VIGILÂNCIA EM  
SAÚDE (COVISA) NO PORTAL SP156:  
**DEMOCRATIZANDO O ACESSO A SERVIÇOS A PARTIR DO USO DE LINGUAGEM  
SIMPLES**



SEABEVS

Secretaria Executiva  
Atenção Básica  
Especialidades e  
Vigilância em Saúde



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**

PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE  
COORDENADORIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE

**GESTÃO DE ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO E PROCESSOS DE  
ATENDIMENTO AO CIDADÃO E À CIDADÃ**

Projeto de Melhoria desenvolvido para o Trabalho de  
Conclusão da Residência (TCR) do Programa de  
Residência em Gestão Pública (PRGP).

**Residente:** Giovana Peron Fernandes

**Orientador:** Luis Henrique Moura Ferreira

São Paulo

2025

# GESTÃO DE ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO E PROCESSOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO E À CIDADÃ

**Residente:** Giovana Peron Fernandes<sup>1</sup>

**Orientador:** Luis Henrique Moura Ferreira<sup>2</sup>

**Avaliadora:** Mariana Nogueira Ferreira<sup>3</sup>

## RESUMO

No município de São Paulo, o Portal SP156 representa a principal ferramenta de comunicação entre a Prefeitura e a população. Por meio desta plataforma é possível acessar diversos serviços públicos digitalizados, através das Cartas de Serviço ao Usuário - documento que reúne as principais informações sobre o serviço. Atualmente, um dos órgãos com mais serviços disponíveis no Portal é a Coordenadoria de Vigilância em Saúde (Covisa). Neste contexto, é fundamental que a linguagem utilizada nas cartas seja clara, objetiva e inclusiva. As solicitações feitas pela população, por qualquer canal de atendimento do SP156, são registradas e acompanhadas no Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), que permite a criação de relatórios com dados sobre as solicitações de serviços prestados pela vigilância em saúde. Com isso, este projeto tem dois objetivos: 1. Revisar a linguagem das Cartas de Serviço ao Usuário da Coordenadoria de Vigilância em Saúde, seguindo as orientações de Linguagem Simples, e 2. Disponibilizar, para a rede de vigilância e para a população em geral, os dados sobre as solicitações do 156, a partir da extração de relatórios no SIGRC. Espera-se que o projeto contribua com a melhoria da comunicação pública da Prefeitura de São Paulo e com o processo de atendimento aos cidadãos e às cidadãs, a partir da democratização do acesso aos serviços públicos municipais.

**Palavras-chave:** Atendimento ao Cidadão; Comunicação; Linguagem Simples; Serviços Digitalizados.

---

<sup>1</sup> Bacharel em Saúde Pública pela Universidade de São Paulo. Residente em Gestão Pública na Secretaria Municipal da Saúde.

<sup>2</sup> Bacharel em Psicologia pela Universidade Federal de São Carlos. Mestre em Saúde Pública. Assessor técnico na Secretaria Municipal da Saúde.

<sup>3</sup> Bacharel em Nutrição pela Universidade de São Paulo. Especialista em Saúde Materno-Infantil. Assessora Técnica na Secretaria Municipal da Saúde.

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
1.1. Gestão de Estratégias de Comunicação.....	4
1.2. Gestão de Processos de Atendimento ao Cidadão e à Cidadã.....	5
2. METODOLOGIA.....	7
2.1. Levantamento das Cartas de Serviço ao Usuário e Revisão Bibliográfica.....	7
2.2. Revisão da Linguagem das Cartas de Serviço ao Usuário - Proposta de Melhoria.....	7
2.3. Oficinas de Linguagem Simples.....	8
2.4. Entrevista com a População.....	10
2.5. Versão Final das Cartas de Serviço.....	11
2.6. Extração de Dados no SIGRC.....	11
3. REVISÃO DA LITERATURA.....	13
4. PROPOSTA DE MELHORIA.....	15
5. CONCLUSÃO.....	17
6. REFERÊNCIAS.....	19
7. ANEXOS.....	21

# 1. INTRODUÇÃO

## 1.1. Gestão de Estratégias de Comunicação

A administração pública tem passado por transformações significativas nos últimos anos, incentivadas pelas demandas da sociedade por maior eficiência, transparência, participação e inclusão. O uso de tecnologias digitais tornou-se um dos principais pilares de mudança na relação entre o governo e a população<sup>1</sup>.

Neste cenário, a digitalização de serviços públicos surge como uma estratégia central para ampliar o acesso aos serviços, alinhada com a Estratégia Nacional de Governo Digital (ENGD), prevista na Lei Federal nº 14.129/2021<sup>2</sup>, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação da população.

No município de São Paulo, o Portal SP156 representa a principal plataforma de digitalização e acesso aos serviços públicos. Desenvolvido pela Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP) e gerenciado pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), o Portal foi criado para atender o Decreto nº 58.426/2018<sup>3</sup>, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Este decreto regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017<sup>4</sup> no município de São Paulo.

Por meio dessa plataforma, os munícipes podem registrar manifestações (reclamações, denúncias, elogios e sugestões), fazer e acompanhar solicitações e obter informações sobre serviços municipais, oferecidos pelas mais diversas Secretarias da Prefeitura da Cidade de São Paulo, através da *Carta de Serviço ao Usuário*.

A Carta é um documento que contém o conjunto de informações básicas sobre os serviços (o que é, como e onde solicitar, requisitos e documentos necessários, prazos, orientações e custo ou indicativo de gratuidade) e, de acordo com a Lei Federal nº 13.460/2017<sup>4</sup>, art 7º § 1.º, seu objetivo é:

*“(...) 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”*

Atualmente, um dos órgãos com mais serviços disponíveis no portal é a Coordenadoria de Vigilância em Saúde (Covisa), local em que este Trabalho de Conclusão de Residência (TCR) do Programa de Residência em Gestão Pública da Prefeitura de São Paulo (PRGP/PMSP) foi desenvolvido. Ao todo, a Covisa possui mais de 30 Cartas de Serviço ao Usuário disponibilizadas no Portal SP156.

A Covisa é uma das coordenadorias que compõem a Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde (SEABEVS), ligada à Secretaria Municipal da Saúde (SMS), conforme Decreto nº 59.685/2020<sup>5</sup>. Compreende cinco divisões/áreas técnicas, sendo elas: Divisão de Vigilância de Produtos e Serviços de Interesse da Saúde (DVPSIS); Divisão de Vigilância Epidemiológica (DVE); Divisão de Vigilância em Saúde Ambiental (DVISAM); Divisão de Vigilância de Zoonoses (DVZ) e Divisão de Vigilância em Saúde do Trabalhador (DVSAT).

Considerando o papel do Portal SP156 como principal ferramenta de comunicação entre a Prefeitura de São Paulo e a população, é fundamental que as informações das Cartas sejam claras, objetivas e inclusivas. A Prefeitura de São Paulo vem desenvolvendo iniciativas voltadas à comunicação, como a criação do Programa Municipal de Linguagem Simples (Decreto 59.067/2019<sup>6</sup> e Lei 17.316/2020<sup>7</sup>).

O uso de Linguagem Simples é orientado no momento de criação ou revisão de uma Carta de Serviço pelas áreas que desejam digitalizar um serviço, através do documento de Orientação Técnica para elaboração da Carta de Serviço à (ao) cidadã(o), elaborado pela SMIT. Porém, pela natureza dos conteúdos da vigilância - com muitos termos técnicos - notou-se que poderia ser feita uma revisão focada no uso de Linguagem Simples, além de uma sensibilização das equipes responsáveis pela digitalização dos serviços na Covisa sobre a temática.

## **1.2. Gestão de Processos de Atendimento ao Cidadão e à Cidadã**

As solicitações de atendimento via 156, independentemente do canal usado para registro, são centralizadas (registradas, tratadas e gerenciadas) no Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)<sup>8</sup>. Neste sistema é possível acessar dois módulos: **RESOLUÇÃO** (para aqueles que efetivamente são responsáveis pela resolução da demanda/resposta aos munícipes) e **MINP** (no qual é possível extrair relatórios sobre as demandas, geralmente acessado por gestores e gestoras).

As 28 Unidades de Vigilância em Saúde - UVIS (Anexo A), de responsabilidade da Covisa e espalhadas por todas as regiões do município de São Paulo, são responsáveis por resolver essas solicitações. Já a criação de relatórios é uma tarefa comum, que costuma ser solicitada pelas lideranças locais destas unidades.

Com o andamento do projeto, percebeu-se uma oportunidade valiosa de gerenciar e analisar estes dados diretamente na gestão central da Covisa, com o objetivo de auxiliar na tomada de decisões, a partir da identificação de gargalos no atendimento e tornando mais transparentes os dados da vigilância. Neste contexto, a proposta deste projeto engloba duas frentes:

- **Revisão da Linguagem das Cartas de Serviço ao Usuário da Covisa**, com base na metodologia da Linguagem Simples, envolvendo as áreas técnicas e a população no processo de validação;
- **Extração de relatórios no SIGRC e produção de boletins**, com foco na divulgação dos dados de solicitações do SP156 de serviços da vigilância.

O objetivo deste projeto de pesquisa é contribuir no processo de atendimento à população do município de São Paulo e na melhoria da comunicação da Prefeitura de São Paulo. De maneira mais específica, espera-se:

- **Fortalecer a transparência:** a adoção da linguagem simples e a disponibilização dos dados de solicitação dos serviços da vigilância, a partir de boletins de fácil entendimento, reforçará o compromisso da Prefeitura com a transparência e a inclusão;
- **Aumentar a confiança na administração municipal:** melhorando a experiência e a satisfação do(a) usuário(a) ao acessar informações e serviços públicos;
- **Melhorar a comunicação com os munícipes:** informações mais claras e acessíveis contribuem para a democratização no acesso aos serviços públicos municipais;

- **Aperfeiçoar o atendimento à população e a resolução de demandas:** com a análise dos dados do SP156 é possível identificar gargalos no atendimento e criar estratégias específicas que ajudem a gestão interna a tomar decisões mais adequadas;
- **Disseminar a temática para os servidores e servidoras da Prefeitura:** as oficinas de sensibilização e a divulgação dos resultados deste projeto podem ampliar, para outras instâncias, a importância do uso de Linguagem Simples.

## 2. METODOLOGIA

A pesquisa foi desenvolvida em seis principais etapas, sendo elas:

### 2.1. Levantamento das Cartas de Serviço ao Usuário e Revisão Bibliográfica

Foi feito o levantamento de todas as Cartas de Serviço ao Usuário, de responsabilidade da Coordenadoria de Vigilância em Saúde (Covisa), que estão atualmente disponíveis e ativas no Portal SP156. Além disso, o documento de Orientação Técnica para elaboração da Carta de Serviço à(ao) cidadã(o), feito pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, foi consultado para um melhor entendimento sobre cada tópico presente na Carta de Serviço. Também foi feito um levantamento bibliográfico sobre linguagem simples e comunicação no setor público.

### 2.2. Revisão da Linguagem das Cartas de Serviço ao Usuário - Proposta de Melhoria

Todas as Cartas de Serviço ao Usuário da Covisa foram revisadas com base nos princípios da Linguagem Simples, conforme diretrizes apresentadas na *Apostila do curso de Linguagem Simples no Setor Público*<sup>9</sup>, documento produzido pelo Lab11 - Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo, em 2020. O documento oferece 10 dicas para tornar um texto simples, com recomendações estratégicas, tais como:

- uso de uma linguagem inclusiva, com palavras nos dois gêneros;
- evitar o uso de siglas, jargões, termos técnicos e palavras difíceis;

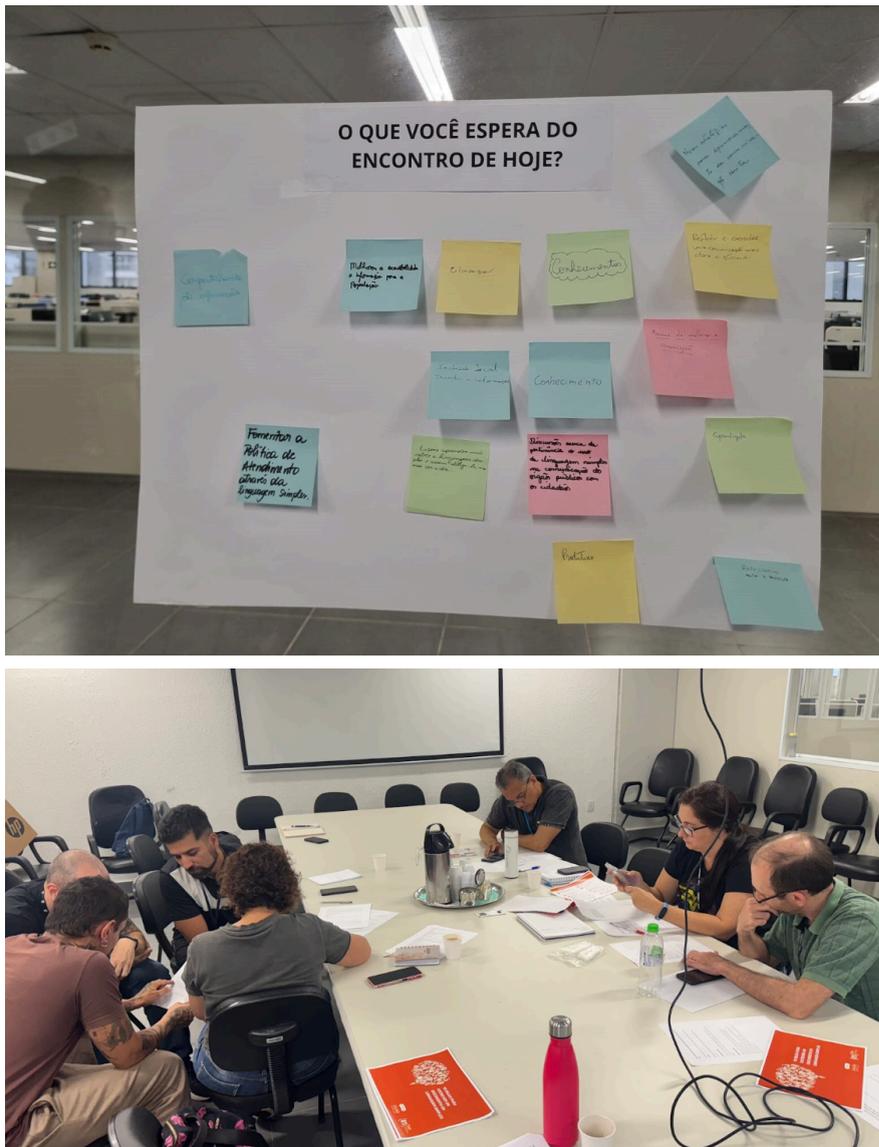


O processo de revisão das cartas foi finalizado nos outros dois encontros. Considerando a grande quantidade de cartas de serviço e a dinâmica da oficina, foram selecionadas seis cartas para a revisão durante as oficinas (sendo duas de cada área técnica da Covisa que possui cartas de serviço no Portal SP156 - DVE, DVZ e DVPSIS). A validação das demais cartas será feita posteriormente, como um processo de trabalho comum.

Para a realização das Oficinas foi solicitado que cada área técnica elencasse representantes como pontos focais. Foi necessário reservar uma sala de reuniões e agendar uma data com antecedência, além da preparação de todo o material para uso nas oficinas (notebook, slides, cartas originais e revisadas impressas - além dos documentos impressos sobre Linguagem Simples - e materiais de escritório para a atividade prática). Foi produzida uma ata sobre as principais discussões da oficina e solicitado que os participantes preenchessem um formulário de avaliação do encontro, com o objetivo de coletar sugestões, caso ocorram futuras oficinas.

**Figuras 2, 3, 4 e 5:** Fotos da Oficina de Linguagem Simples





## 2.4. Entrevista com a População

Para complementar a validação da revisão das Cartas de Serviço, foi realizada uma pesquisa qualitativa, com o objetivo de avaliar o entendimento, por parte da população, sobre o novo conteúdo textual proposto para as Cartas de Serviço.

O instrumento utilizado para a pesquisa foi um questionário semiestruturado (Anexo B), já utilizado pela Covisa no passado em uma parceria com o Lab11 para a criação de um guia simplificado sobre COVID-19. Pequenos ajustes foram feitos para que o instrumento se

adequasse melhor a proposta deste projeto. As perguntas do questionário incluíam tópicos sobre a compreensão do conteúdo, entendimento geral e dúvidas gerais.

Pela facilidade de interlocução e apoio na realização da pesquisa, a equipe pesquisadora foi até uma Divisão Regional de Vigilância em Saúde (DRVS) para entrevistar os participantes. No dia em questão estava ocorrendo uma campanha de vacinação no estabelecimento, o que facilitou a abordagem de quem aguardava na fila.

Ao todo, 10 pessoas aceitaram responder a pesquisa, firmando seus consentimentos através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

### **2.5. Versão Final das Cartas de Serviço**

Após a revisão por parte das áreas técnicas e a consulta à população, foi elaborada a versão final das cartas - utilizando a estrutura de apresentação padrão das cartas, elaborada pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT). Essas cartas serão encaminhadas a esta mesma Secretaria para disponibilização e atualização no Portal SP156.

### **2.6. Extração de Dados no SIGRC**

A última etapa consistiu na extração dos relatórios referentes às solicitações feitas pelo SP156, por meio do SIGRC, com recorte temporal de 2020 a 2024. Considerando que a base de dados neste sistema é flutuante (uma vez que o “*status do prazo*” pode mudar a cada dia, a depender do prazo máximo para a execução do serviço), optou-se por gerar os relatórios, de todos os anos, em uma mesma data. As variáveis selecionadas para extração foram:

1. Protocolo de Atendimento (disponível apenas se feito com auxílio de um atendente)
2. Protocolo de Solicitação
3. Origem do Protocolo (canal de atendimento utilizado para registro da solicitação)
4. Tema
5. Assunto
6. Serviço
7. Órgão
8. Órgão de Abertura
9. Órgão de Tratamento

10. Data Limite
11. Data de Abertura
12. Data de Finalização
13. Status (solicitação aberta ou fechada)
14. Status do Prazo (dentro do prazo ou fora do prazo)
15. Logradouro
16. Bairro
17. Número
18. CEP
19. Distrito
20. Latitude
21. Longitude

As variáveis 15 a 21 só estão disponíveis para solicitações referentes a serviços que precisam de um endereço para a sua execução, como por exemplo “*Foco de dengue - Solicitar vistoria de local com água parada*”.

Os dados extraídos do SIGRC são gerados em formato de tabela, e foram tratados para possibilitar a análise e permitir a criação dos boletins, que são visualmente mais atrativos do que as planilhas. Futuramente, os boletins poderão ser disponibilizados aos gestores e gestoras da rede de vigilância do município de São Paulo, bem como para a população em geral, através do site da Covisa.

É importante ressaltar que estas informações já estão disponíveis no Portal de Dados Abertos da Prefeitura de São Paulo, mas atualmente também são divulgadas em formato de tabela e trazem os dados gerais de todas as secretarias - o que pode dificultar a visualização por pessoas que não possuem equipamentos eletrônicos com capacidade para processar uma base de dados tão grande ou que não possuem familiaridade com o processo de extração e análise de dados.

A produção dos boletins seguiu as normas da Lei nº 13.709/2018<sup>11</sup> (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) e se alinha com o direito constitucional de acesso às informações públicas pela população, conforme determinam a Lei Federal nº12.527/2011<sup>12</sup> (Lei de Acesso à Informação - LAI) e o Decreto Municipal nº53.623/2012<sup>13</sup>.

### 3. REVISÃO DA LITERATURA

A comunicação pública ocupa um papel central na relação entre Estado e sociedade. Segundo Duarte (2012)<sup>14</sup>, a comunicação nas instituições públicas deve ser compreendida como uma função estratégica de governo, voltada à promoção da transparência, à ampliação da participação cidadã e à efetivação de direitos.

No entanto, esse ideal enfrenta um desafio concreto: os altos níveis de analfabetismo funcional da população brasileira e a desigualdade presente no país. De acordo com o Indicador de Alfabetismo Funcional – INAF<sup>15</sup>, de 2018, apenas 12% dos brasileiros adultos são plenamente proficientes em leitura e interpretação de textos, o que significa que grande parte da população tem dificuldade em compreender documentos públicos ou informações sobre os serviços.

Somado à dificuldade na compreensão leitora da população brasileira, a vigilância em saúde se apresenta como uma área do conhecimento extremamente técnica e normativa. Segundo Rangel (2009)<sup>16</sup> a comunicação das vigilâncias seguem uma perspectiva de baixa transparência, o que impede avanços no controle social e a participação da população na gestão do sistema. Nesse sentido, a especificidade da área por si só já representa uma barreira na comunicação com a população.

E é neste cenário que a Linguagem Simples (ou linguagem clara ou cidadã) surge como uma metodologia usada para informar e comunicar de forma mais simples, objetiva e inclusiva a todas as pessoas, independentemente do seu nível de escolaridade ou familiaridade com termos técnicos. Para além de um conjunto de técnicas, é também uma causa social que busca tornar a comunicação mais simples. O movimento surgiu na década de 40 na Inglaterra e nos Estados Unidos, conhecido como “*Plain Language*” (em português/Br: linguagem clara ou direta).

O termo também dá nome à principal Associação Internacional de Linguagem Simples no mundo, a “*Plain Language Association International*”, que apoia a prática e a disseminação da temática. Apesar de diversos países estarem incorporando a Linguagem Simples no setor público, ainda existem resistências quanto a utilização de uma comunicação mais simplificada.

Conforme Silvia et al. (2022)<sup>17</sup>, a Administração Pública segue fortemente hierarquizada e com predomínio da linguagem burocrática, observando-se o uso recorrente de jargões e termos

técnicos. Essa prática contribui para resistência, por parte dos servidores públicos, que muitas vezes associam a linguagem rebuscada à formalidade e à legitimidade institucional.

No contexto brasileiro, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, o Programa e a Política Municipal de Linguagem Simples, instituídos pelo Decreto nº 58.426/2018<sup>3</sup>, Decreto nº 59.067/2019<sup>6</sup> e pela Lei Municipal nº 17.316/2020<sup>7</sup>, respectivamente, reforçam a importância da linguagem clara no setor público local e respaldam, legalmente, a sua utilização. Essa abordagem está alinhada aos princípios constitucionais da publicidade e eficiência da administração pública, além de contribuir para a garantia do direito à informação, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)<sup>12</sup>.

As experiências de laboratórios de inovação no setor público - como o Lab11, da Prefeitura de São Paulo e o IrisLab, do Governo do Ceará - também têm consolidado metodologias práticas para aplicação da linguagem simples em políticas públicas, demonstrando seu impacto na promoção da cidadania e na melhoria da experiência do usuário com os serviços governamentais.

A Estratégia Nacional de Governo Digital (EGD 2024–2027)<sup>18</sup>, articulada pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, reforça o compromisso com uma administração pública orientada por dados, centrada no cidadão e guiada por evidências. A criação de plataformas digitais como o Portal SP156 representa um exemplo de esforço municipal nesse sentido, ao permitir o registro, acompanhamento e gestão de solicitações pela população em um ambiente digital unificado.

Com relação a disponibilização dos dados de gestão, DIAS, 2019<sup>19</sup>, afirma que:

*“A transparência governamental a partir da divulgação de documentos de gestão é um passo inicial, mas fundamental para permitir uma participação popular mais qualificada e o exercício da accountability democrática.”*

Nesse sentido, a produção e divulgação dos boletins informativos se fortalece, também, como um instrumento de democratização e transparência.

#### 4. PROPOSTA DE MELHORIA

Conforme discutido na metodologia, a proposta de melhoria vinculada a este projeto é composta por dois eixos principais:

- **Eixo 1 – Clareza nas informações ao cidadão e a cidadã**

Revisar, com base nas diretrizes da linguagem simples, as Cartas de Serviço publicadas no Portal SP156 sob responsabilidade da Covisa. A proposta é tornar essas informações mais inclusivas, contribuindo para a democratização no acesso a informações e serviços públicos.

- **Eixo 2 – Gestão e transparência de dados**

Analisar e divulgar os dados de atendimento registrados no Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC) referentes aos serviços prestados pela vigilância em saúde. A proposta inclui o desenvolvimento de boletins, visualmente atrativos, que permitam uma divulgação mais clara e acessível dos dados para gestores(as) da rede de vigilância e para a população em geral.

A execução da proposta exigiu a articulação entre múltiplos atores, incluindo o gabinete, as áreas técnicas da Covisa, a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) - responsável pela gestão do Portal SP156 - e a própria população. O projeto foi desenvolvido ao longo do período de duração da residência (1 ano), com foco nas etapas de diagnóstico, revisão das cartas de serviço, realização de oficinas e desenvolvimento de um boletim informativo. Toda essa execução ocorreu sem a necessidade de recursos financeiros adicionais.

A continuidade do projeto, assim como suas futuras atualizações, poderá ser assumida pelas equipes técnicas da coordenadoria, considerando o contexto político-institucional vigente, as prioridades estabelecidas na agenda pública e o apoio das lideranças envolvidas. Para viabilizar a execução, foram necessários recursos como acesso à internet, computadores, salas de reunião, materiais de escritório e os principais instrumentos e sistemas utilizados na produção e análise das informações - entre eles, o pacote Office, SIGRC, Canva, pacote Adobe, e outros.

Entre os principais processos e atividades desenvolvidos, destacam-se a revisão das Cartas de Serviço ao Usuário com base nas diretrizes da Linguagem Simples, a preparação e condução das oficinas junto às áreas técnicas da Covisa, e a extração de dados a partir do sistema SIGRC. O resultado final do projeto consistiu na entrega das cartas revisadas em linguagem simples, além da elaboração de boletins com os dados das solicitações feitas via SP156,

referentes ao período de 2020 a 2024. Com isso, espera-se promover uma comunicação mais clara e acessível por parte da Prefeitura, contribuindo para a melhoria do atendimento ao público e para uma gestão mais eficiente dos serviços prestados.

No entanto, o projeto também enfrentou desafios relevantes, como a resistência institucional a mudanças. É comum que determinadas áreas do conhecimento utilizem jargões e linguagens técnicas específicas, compreensíveis apenas por quem está inserido naquele contexto. Assim, a adoção da Linguagem Simples, ainda que voltada à inclusão e clareza, pode ser erroneamente vista como uma ameaça ao rigor técnico ou como um mecanismo de empobrecimento da comunicação.

Outro obstáculo importante diz respeito à limitação de tempo dos servidores públicos, que já lidam com uma série de outras demandas e responsabilidades. Apesar dessas dificuldades, o projeto conta com respaldo legal por estar diretamente alinhado à Política de Atendimento ao Cidadão, e teve como diferencial o engajamento e comprometimento das servidoras e servidores envolvidos, no que diz respeito à revisão das cartas e na disseminação da linguagem simples.

A governança do projeto é compartilhada, sendo o Gabinete da Covisa o principal responsável pela validação dos conteúdos, pelo apoio à realização das oficinas e pela análise dos dados. Ainda assim, a gestão é descentralizada, com as áreas técnicas atuando de forma corresponsável na atualização de suas respectivas cartas e na multiplicação do conhecimento sobre linguagem simples. O suporte contínuo da SMIT permanece essencial, uma vez que essa Secretaria é a responsável pela manutenção e atualização do Portal SP156.

Os principais indicadores do projeto são o número de cartas revisadas, a quantidade de oficinas realizadas, número de participantes e suas avaliações sobre a oficina, bem como o retorno da população sobre a clareza das cartas de serviços revisadas, a partir das respostas do questionário. No entanto, por se tratar de uma iniciativa voltada à mudança na forma de comunicação, especialmente no uso da linguagem, definir indicadores de resultado torna-se um desafio. Uma proposta alternativa para avaliar o impacto, ainda que de forma indireta, seria acompanhar o número de reclamações registradas nas ouvidorias relacionadas aos serviços prestados, o que demandaria um estudo com mais atores envolvidos.

Com a divulgação do boletim, será possível abrir espaço para discutir estratégias que visem melhorar o cumprimento dos prazos de atendimento dos serviços. Caso alguma intervenção seja implementada, seus efeitos poderão - ou não - ser observados nos dados futuros.

A implementação do projeto de melhoria teve duração total de 9 meses até o momento de entrega deste TCR, mas ainda há etapas a serem desenvolvidas até o término da residência (1 ano). A Tabela abaixo apresenta o cronograma de desenvolvimento do projeto:

**Tabela 1.** Cronograma de desenvolvimento do projeto

<b>Etapa</b>	<b>Período estimado</b>
Pesquisa Bibliográfica	Julho/24 a Abril de 2025
Levantamento das Cartas de Serviço	Julho a Agosto de 2024
Revisão das Cartas com base na Linguagem Simples	Agosto/24 a Março/25
Oficinas com áreas técnicas da COVISA	Março de 2025
Validação com a população	Abril de 2025
Análise dos dados extraídos no SIGRC	Janeiro a Março de 2025
Criação do Boletim	Fevereiro a Março de 2025
Entrega final do TCR	Abril de 2025
Validação Final das demais Cartas	Abril a Julho de 2025
Divulgação dos produtos deste projeto	Até Julho de 2025

## **5. CONCLUSÃO**

O uso da linguagem simples é um dos pilares da comunicação pública democrática, pois permite ampliar o acesso à informação, promover a inclusão e fortalecer a transparência. Quando associada a dados acessíveis, a comunicação torna-se também uma ferramenta de gestão: auxilia no planejamento, no monitoramento e na tomada de decisões mais alinhadas às necessidades.

A integração entre comunicação clara, tecnologia e análise de dados - como propõe esta pesquisa - é um caminho possível e necessário para tornar os serviços públicos mais centrados no usuário, um dos principais eixos da Política de Atendimento ao Cidadão. A realização das oficinas com as áreas técnicas e a construção colaborativa de soluções reforçam a importância de práticas participativas, que ajudam a trazer sentido para o cotidiano do trabalho no serviço público.

Além disso, os produtos gerados por este projeto (cartas revisadas e o boletim) possuem potencial de continuidade e replicação, podendo ser incorporados como práticas de rotina na Covisa e, futuramente, ampliados para outros órgãos da Secretaria Municipal da Saúde e da Prefeitura de São Paulo como um todo.

Nesse sentido, a divulgação interna sobre a elaboração deste projeto na Secretaria já permitiu sensibilizar os(as) servidores(as) quanto à temática. Até a data de publicação deste documento, a autora do projeto foi convidada a participar das reuniões do Comitê de Política de Atendimento ao Cidadão e à Cidadã da Secretaria Municipal da Saúde, acompanhando suas ações, além de ter sido convidada para capacitar servidores e servidoras de outras áreas da Secretaria sobre o uso da Linguagem Simples.

O que se busca é uma gestão pública mais eficiente, transparente e centrada no cidadão e cidadã, na qual os direitos das pessoas cidadãs sejam garantidos - não apenas no acesso aos serviços, mas também na forma como esses serviços são comunicados e geridos. Ao final, não podemos esquecer sobre como, porquê e para quem comunicamos - ainda mais considerando o contexto da Secretaria Municipal da Saúde como responsável por gerir o Sistema Único de Saúde, ancorado nos princípios doutrinários de integralidade, equidade e universalidade.

## 6. REFERÊNCIAS

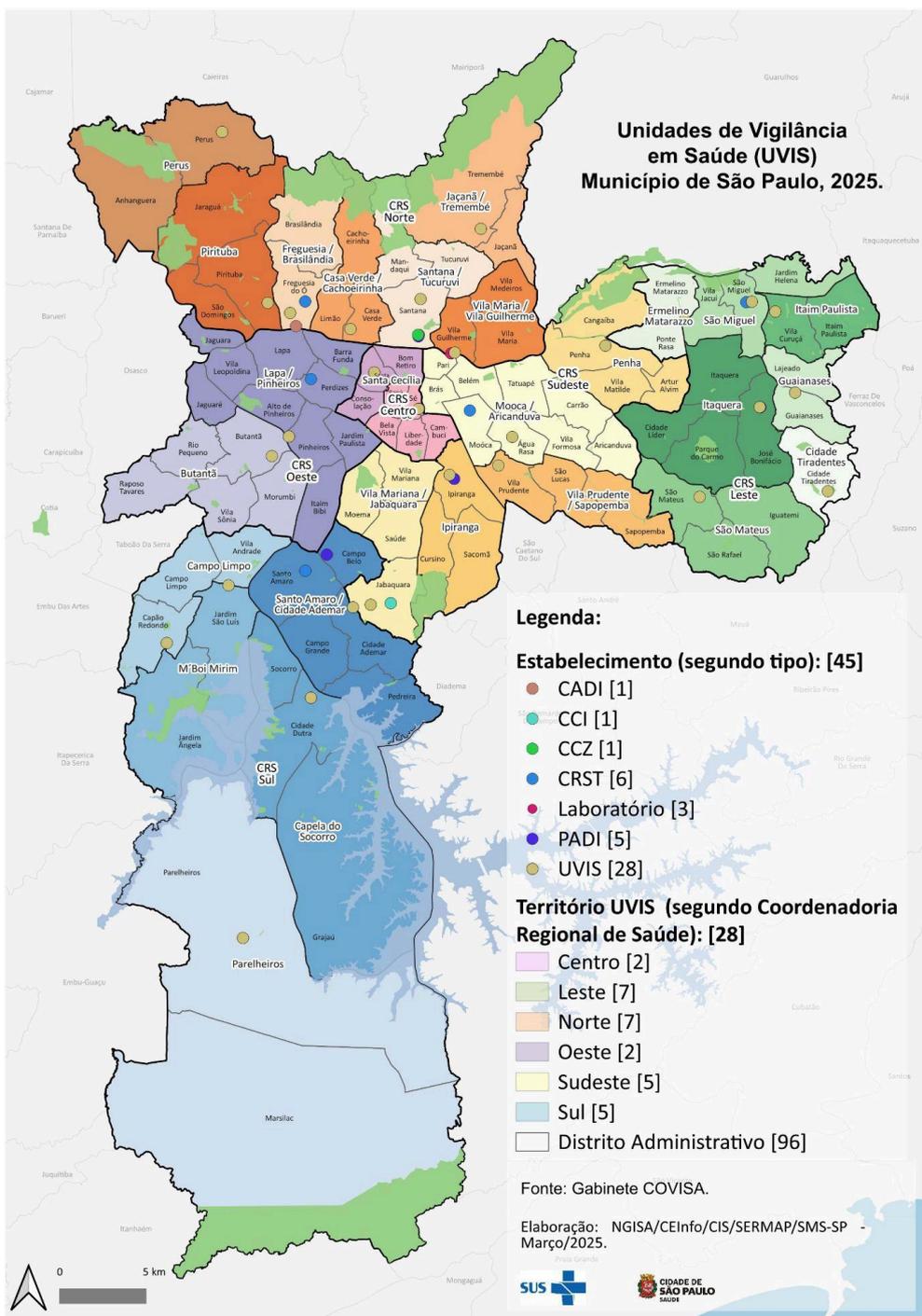
1. LIMA, Edilberto Carlos Pontes. Tendências da Administração Pública na era digital: desafios e oportunidades. Blog Gestão, Política & Sociedade, São Paulo, 16 set. 2024. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/cgpc/announcement/view/330>. Acesso em: 15 fev. 2025.
2. BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Institui a Lei Geral de Governo Digital e de Simplificação da Administração Pública. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 30 mar. 2021.
3. SÃO PAULO (Município). Decreto nº 58.426, de 18 de setembro de 2018. Institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, São Paulo, SP, 19 set. 2018.
4. BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 27 jun. 2017.
5. SÃO PAULO (Município). Decreto nº 59.685, de 23 de março de 2020. Reorganiza a Secretaria Municipal da Saúde, regulamenta o § 2º do Artigo 45 da Lei nº 17.433, de 29 de julho de 2020, bem como transfere, altera a denominação e a lotação dos cargos de provimento em comissão que especifica. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, São Paulo, SP, 24 mar. 2020.
6. SÃO PAULO (Município). Decreto nº 59.067, de 14 de março de 2019. Institui o Programa Municipal de Linguagem Simples no âmbito da Administração Pública Municipal. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, São Paulo, SP, 15 mar. 2019.
7. SÃO PAULO (Município). Lei nº 17.316, de 7 de julho de 2020. Institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, São Paulo, SP, 8 jul. 2020.
8. PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. SIGRC - Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão. 08 maio 2019. Disponível em: <https://capital.sp.gov.br/web/aricanduva/w/noticias/93861>. Acesso em: 20 dez. 2024.
9. ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (ENAP). Apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público. Brasília: ENAP, [s.d.]. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6181/1/Apostila%20do%20curso%20Linguagem%20Simples%20no%20Setor%20Pu%CC%81blico.pdf>. Acesso em: 02 ago. 2024.

10. SÃO PAULO (Município). Guia: como fazer oficinas presenciais de Linguagem Simples. São Paulo, 2024. Disponível em: [https://linguagensimples.prefeitura.sp.gov.br/wp-content/uploads/2024/04/649b2f2c719847a17c4a2589\\_Guia-Como-fazer-oficinas-presenciais-de-Linguagem-Simples.pdf](https://linguagensimples.prefeitura.sp.gov.br/wp-content/uploads/2024/04/649b2f2c719847a17c4a2589_Guia-Como-fazer-oficinas-presenciais-de-Linguagem-Simples.pdf). Acesso em: 10 ago. 2024.
11. BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 15 ago. 2018.
12. BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 18 nov. 2011.
13. SÃO PAULO (Município). Decreto nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012. Regulamenta a Lei de Acesso à Informação no âmbito do Município. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, São Paulo, SP, 13 dez. 2012.
14. DUARTE, Jorge. Comunicação pública: estado, governo e cidadania. São Paulo: Atlas, 2012. Disponível em: [https://abcpublica.org.br/wp-content/uploads/2023/10/book\\_GP\\_JORGE\\_2110.pdf](https://abcpublica.org.br/wp-content/uploads/2023/10/book_GP_JORGE_2110.pdf). Acesso em: 18 mar. 2025.
15. AÇÃO EDUCATIVA; INSTITUTO PAULO MONTENEGRO. Indicador de Alfabetismo Funcional – INAF 2018. São Paulo, 2018. Disponível em: <https://www.acaoeducativa.org.br>. Acesso em: 21 fev. 2025.
16. RANGEL-S, M. L. Comunicação em vigilância sanitária. In: VIGILÂNCIA SANITÁRIA. Brasília: Anvisa, 2009. p. 155. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/34399/1/vigilancia-sanitaria%20RI.pdf#page=155>. Acesso em: 27 mar. 2025.
17. SILVA, J. F.; OLIVEIRA, M. R.; SOUZA, L. P. A aplicação da linguagem simples na carta de serviços de Minas Gerais. In: ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, 2022, Belo Horizonte. Anais... Belo Horizonte: Sociedade Brasileira de Administração Pública, 2022. Disponível em: <https://sbap.org.br/ebap-2022/447.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2025.
18. SÃO PAULO (Município). Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024. Regulamenta a Lei nº 17.316/2020. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, São Paulo, SP, 25 set. 2024.
19. DIAS, Thiago Ferreira; SANO, Hironobu; MEDEIROS, Marcos Fernando Machado de. Inovação e tecnologias da comunicação e informação na administração pública. Brasília, DF: Escola

Nacional de Administração Pública (ENAP); Sociedade Brasileira de Administração Pública (SBAP), 2019. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/4284>. Acesso em: 06 mar. 2025

## 7. ANEXOS

### ANEXO A - MAPA DAS UNIDADES DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE (UVIS) DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.



## **ANEXO B - QUESTIONÁRIO SEMIESTRUTURADO APLICADO À POPULAÇÃO**

### **Seção 1 - Compreensão do conteúdo**

1. Para que serve o documento?
2. Qual a informação mais importante?
3. Você entendeu as explicações de cada tópico?

### **Seção 2 - Entendimento Geral**

Como você classificaria os tópicos abaixo em uma escala de 1 a 4, sendo: 1 - muito fácil; 2 - fácil; 3 - difícil e 4 - muito difícil?

1. Conteúdo do documento
2. Palavras usadas
3. Entendimento geral do documento
4. Disposição das informações

### **Seção 3 - Dúvidas gerais**

1. O que você mudaria nessa página? Assinale entre ícones, diagramas/tabelas e organização do conteúdo.
2. Registre suas dúvidas ou comentários adicionais

### **Seção 4 - Dados Sociodemográficos**

1. Quantos anos você tem?
2. Qual o seu gênero? (Feminino/Masculino/Prefiro Não dizer/Não me identifico com definições binárias)
3. Qual o seu nível de escolaridade? (Ensino Fundamental/Médio/Superior/Mestrado/Doutorado)

### **Seção 5 - Sobre o SP156**

1. Você conhecia o Portal SP156? (Sim/Não)
2. Você já realizou alguma manifestação através do SP156 - seja reclamação, denúncia, solicitação? (Sim/Não)
3. Você acha que a Prefeitura de São Paulo usa uma linguagem de difícil entendimento? (Sim/Não/Não Sei)