

## Nesta Edição - Nº 04

- O que é Linguagem Cidadã?
- Nota de Esclarecimento da CGU
- Resultado do 4º Trimestre de Ouvidoria/SIC
- Teste seu conhecimento



Reportagem publicada pelo site Metr p les, no dia 14/12/2023, possui omissões e imprecisões que podem induzir leitoras e leitores a erros.

Em primeiro lugar, a reportagem não leva em consideração o fato de que a plataforma Fala.BR, coordenada pela Ouvidoria-Geral da Controladoria-Geral da União (CGU), teve um aumento substantivo de 65,8% no número total de manifestações recebidas, na comparação com o mesmo período de 2022.

Em segundo lugar, em relação às denúncias de corrupção, a reportagem equivocadamente consolida os números de manifestações classificadas como reclamações e comunicações, além das próprias denúncias, como se todas fossem de fato denúncias, quando, pela própria nomenclatura, o ideal seria tratarmos somente denúncias e comunicações como denúncias, enquanto reclamações constituem outra categoria. A reclamação é uma demonstração de insatisfação relativa a serviço público. A denúncia, por sua vez, é a comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo. Por fim, a comunicação é uma denúncia an nima. **(continua na página 04)**

## Linguagem Cidadã – Uma Linguagem simples e compreensiva

A Linguagem Cidadã é uma forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva.

Uma Comunicação é simples se o público-alvo consegue entender de forma fácil e rápida, sem precisar reler o texto ou pedir para outra pessoa repetir a mesma mensagem.

Quando nos comunicamos de forma simples e objetiva, o cidadão consegue acessar o Estado e os serviços públicos. Essa é a principal missão da Linguagem Simples na comunicação pública.

**A lei 14.129** conhecida como "**Lei do Governo Digital**" estabelece regras e instrumentos para o aumento da eficiência da Administração Pública com o objetivo de ampliar a oferta de soluções digitais e facilitar a vida dos brasileiros.

**A lei 12.527** conhecida como "**Lei de Acesso à Informação**" determina que todo órgão e entidade pública ofereça o acesso às suas informações utilizando de procedimentos objetivos, ágeis, transparentes, claros e em linguagem de fácil compreensão.

**A lei 13.460** conhecida como "**Código de Defesas do Usuário ao Serviço Público**" determina a utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

A Linguagem Cidadã também deve ter a preocupação de reconhecer as diferenças e a singularidade de cada pessoa, se atentando ao uso de recursos comunicacionais tanto verbais quanto não verbais para alcançar o maior número de pessoas, a chamada comunicação inclusiva.

Ao incorporar a comunicação inclusiva como um aspecto da linguagem cidadã, servidores(as) podem transformar de forma significativa o contato que pessoas com deficiência têm com a própria prestação do serviço público. Exemplo:

**Se atente a altura em que os cartazes informativos serão colocados na parede, de tal maneira que tanto crianças quanto cadeirantes consigam ler;**

**Inclua nos sites oficiais ferramentas que adicionem fala e leitura aos textos ou até mesmo traduzem o conteúdo do site para libras, facilitando assim a navegação de usuários com dislexia, baixa escolaridade, deficiência visual ou deficiência auditiva.**

Dessa forma, é possível garantir que toda a população se sinta à vontade para participar de forma ativa e se sinta de fato incluída na prestação dos serviços públicos. Afinal, todas as pessoas têm o direito de entender as informações que fazem parte do seu cotidiano.



Linguagem Simples

### EXPEDIENTE:

Av. Presidente Vargas, 41  
De segunda à sexta, das 8h às 17h  
Telefones:  
(91) 3182-9006 - Ouvidoria  
(91) 3182-9097 - SIC  
Ligação gratuita: 0800-091-2372

[ouvidoria@cdp.com.br](mailto:ouvidoria@cdp.com.br)

Equipe:  
Adenilza O' de Almeida - Ouvidora  
Sílvia Regina Bastos - SIC  
Estagiários:  
Victor Henrique Alves - Ouvidoria  
Caio Vinicius Lelis - SIC

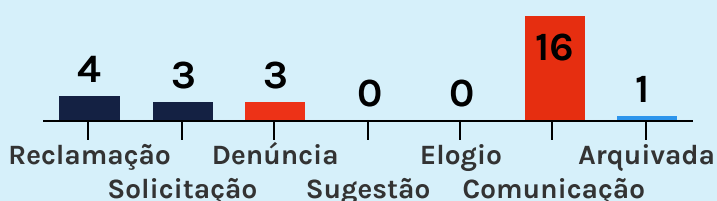
## Resultado do 4º Trimestre

No 4º Trimestre de 2023 foram recepcionadas **27 Manifestações de Ouvidoria** e **42 Pedidos de Acesso à Informação**, Todos tratados no canal FALA.BR. Contudo, outros canais de acesso foram disponibilizados para recebimento das manifestações e pedidos de acesso à Informação.

### Ouvidoria

### SIC

#### Tipo de Manifestação



#### Transparência Ativa

Neste 4º trimestre, a CDP permaneceu classificada em 1º lugar no ranking de cumprimento de Transparência Ativa e de Satisfação do Usuário, junto à CGU. Fonte: Painel da LAI.

#### Tempo Médio de Atendimento

19,68

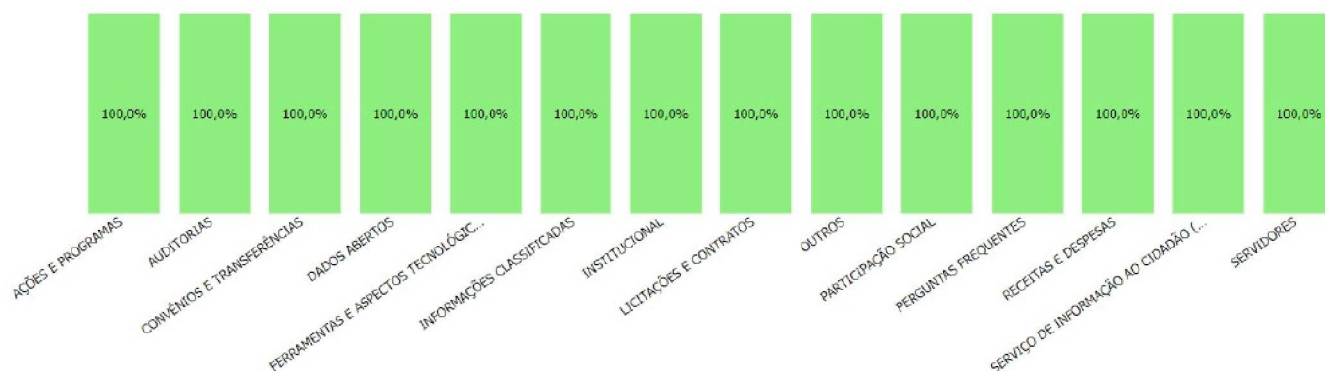
#### Tempo Médio de Resposta

15,29

### Acesso à Informação Transparência Ativa

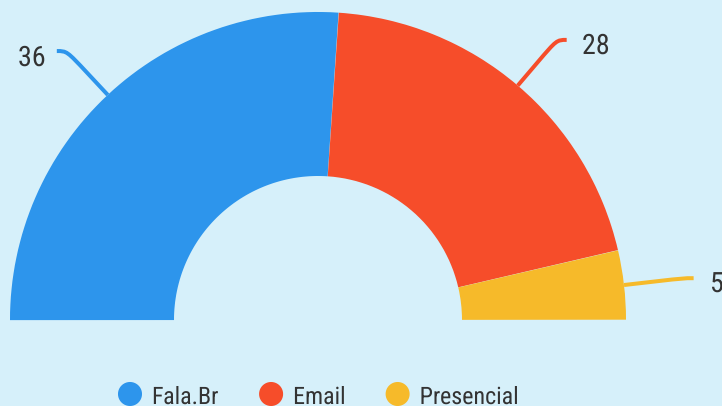
#### CUMPRIMENTO POR ASSUNTO

Cumprido



## CANAIS DE ATENDIMENTO

Neste 4º trimestre, trazemos a demanda de entrada de manifestação e pedido de acesso à informação, pelos canais disponíveis da CDP.



### Continuação Nota de Esclarecimento-CGU

Essa omissão e essa imprecisão acabam por dificultar comparações importantes que devem ser feitas utilizando os dados corretos, como mostra a tabela comparativa abaixo.

MANIFESTAÇÕES	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Total</b>	<b>251.311</b>	<b>685.875</b>	<b>615.511</b>	<b>771.144</b>	<b>1061249*</b>
Total de Denúncias**	76.374	124.243	90.703	117.417	217.255
Assunto: Corrupção	1.641	1.972	1.396	1.087	1.334
Porcentagem da Corrupção/Total de denúncias	2,15%	1,59%	1,54%	0,93%	0,61%
Média diária de denúncia de corrupção	4,49589	5,40274	3,824658	2,978082	3,811428571
			<b>Média (19-22)</b>	<b>4,175342</b>	
<i>* Até 15/12/2023</i>					
<i>** Denúncias + comunicações</i>					

Os dados também precisam ser analisados a partir do que se faz com as denúncias e comunicações recebidas. O efetivo enfrentamento da corrupção começa pela robusta capacidade de detecção dos ilícitos. Exercer adequadamente a detecção implica dar o devido encaminhamento a denúncias com o mínimo de materialidade. Em 2023, a CGU instaurou 58 Processos Administrativos de Responsabilização para apurar atos lesivos praticados por pessoas jurídicas. Nesse período concluiu e julgou um recorde de 64 apurações.

Fonte: (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2023/12/nota-de-esclarecimento-dados-de-denuncias-de-corrupcao-recebidas-pelo-fala.br>) leia a íntegra da nota

## Teste seus conhecimentos

As palavras deste caça palavras estão escondidas na horizontal, vertical e diagonal.

D	T	E	O	C	S	I	R	A	P	I	D	A
E	O	G	U	O	L	O	N	D	E	O	R	O
D	E	S	I	M	P	L	E	S	I	B	A	T
R	M	T	N	P	D	E	T	F	T	J	C	E
C	A	R	C	R	C	A	I	M	A	E	I	X
R	L	E	L	E	I	I	E	B	S	T	S	T
E	H	A	U	E	U	M	D	I	P	I	I	O
D	I	S	S	N	I	C	A	A	E	V	O	L
N	S	E	I	S	N	D	R	I	D	A	R	L
E	M	P	V	I	S	E	A	T	A	Ã	O	I
T	O	R	A	V	R	E	L	E	R	Ç	R	C
N	V	I	O	A	E	N	C	I	A	G	Ã	A
E	C	O	M	U	N	I	C	A	Ç	Ã	O	F