RELATÓRIO DO PROJETO

Linguagem Simples na Ouvidoria (Meta 9 - 2023)

Dezembro/2023

Sumário

Objetivo **2**
Fundamentação **2**
Metodologia e Etapas do Projeto **3**
- Oficina de Linguagem Simples 3
- Definição da equipe de trabalho e avaliação geral do site da Ouvidoria 4
- Perfil do usuário e definição da Persona 5
- Simplificação e reorganização do conteúdo (1ª fase) 7
- Planejamento e realização da pesquisa 7
- Avaliação da Pesquisa 7
- Simplificação e reorganização do conteúdo (2ª fase) 8

Conclusão e resultados obtidos **9**
Anexo I - Cronograma **13**
Anexo II - Matriz de Compartilhamento **14**
Anexo III - Matriz de Síntese **15**

Objetivo

O Projeto **Falando Simples Para Ouvir Melhor - Aplicando a Linguagem Simples no Site da Ouvidoria do TRE/SE** visa facilitar a compreensão, por parte do público externo, das páginas da Ouvidoria no sítio Internet do TRE-SE, que contém informações sobre serviços prestados, canais de atendimento, orientações etc.
Mais especificamente, visa a reestruturar a arquitetura das páginas Ouvidoria Eleitoral e o seu conteúdo, utilizando-se de técnicas de Linguagem Simples, Definição de Persona e pesquisa junto aos usuários.

Fundamentação

1. **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 10 e 16 da Agenda 2030**

   Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.
   16.10 Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais.
   16.3 Promover o Estado de Direito, em nível nacional e internacional, e garantir a igualdade de acesso à justiça para todos.
   16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.

   Objetivo 10. Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles.
   10.2 Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.
   10.3 Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a este respeito.

2. **Princípios da Política de Gestão da Inovação (Resolução nº 395/CNJ)**

   Foco no Usuário (Art 3º, II)
   Acessibilidade (Art 3º, VI)
   Transparência (Art 3º, X)
   Desenvolvimento Humano (Art 3º, V)

3. **Lei nº 13.460 (26/06/2017) - Participação, Proteção e Defesa dos Direitos de Usuários de Serviços Públicos**

   Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:
   XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

4. **Macrodesafio do Poder Judiciário (Resolução nº 325/CNJ)**

5. **Garantia dos Direitos Fundamentais**

   CF. Art 5º, XIV - é assegurado a todos o acesso à informação (...)

Metodologia e Etapas do Projeto

- Oficina de Linguagem Simples

O cronograma do projeto (Anexo I) teve início com uma Oficina de Linguagem Simples para capacitação da equipe técnica do TRE-SE nos dias 15 e 16/05/23.

A instrutoria foi de **Joseane Aparecida Corrêa** - Auditora Fiscal de Controle Externo do TCE-SC.

O projeto contou ainda com a mentoria de Joseane e de alguns participantes do **Linguagem Simples Lab**, comunidade aberta para melhorar a comunicação pública por meio da prática de Linguagem Simples.

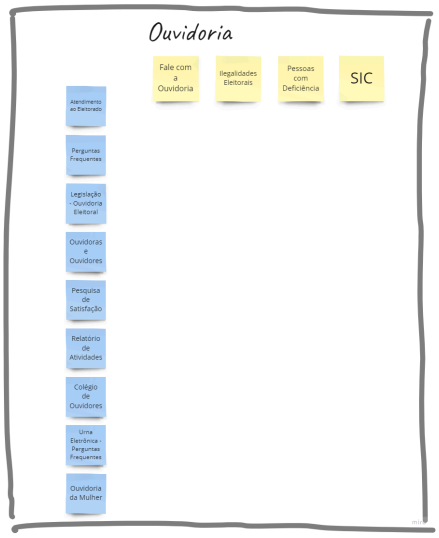
- Definição da equipe de trabalho e avaliação geral do site da Ouvidoria

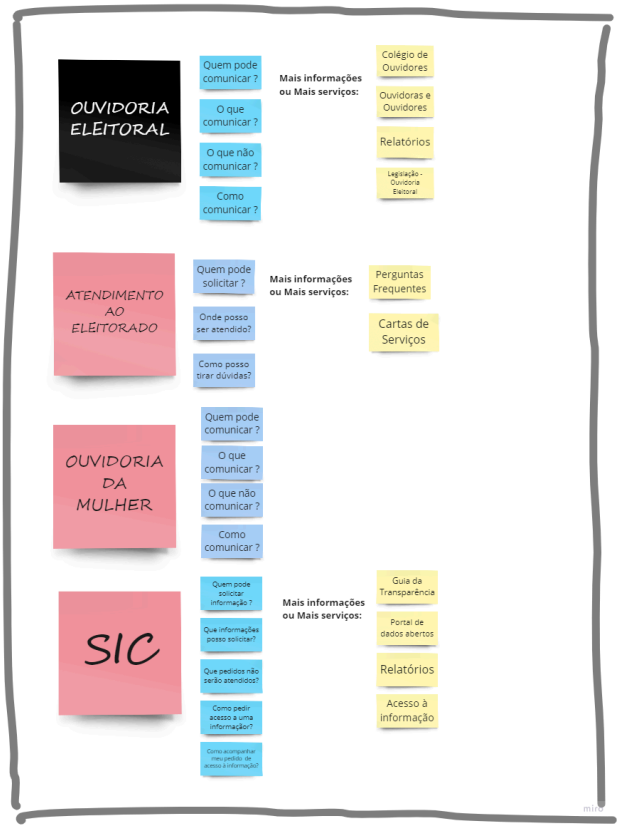
A equipe multidisciplinar foi composta por quatro servidoras:

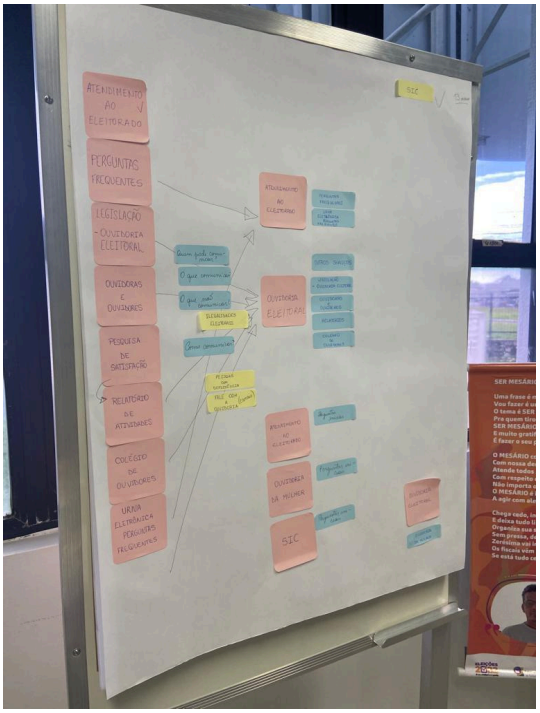
- Isabella Melo Aguiar (representante do Núcleo de Sustentabilidade e Acessibilidade)
- Iraci Chaves Silva Costa (representante do Comitê Gestor da Internet e Intranet)
- Vanda dos Santos Gois (representante da Ouvidoria)
- Rosa Márcia Fontes Machado (representante do i9SE - Laboratório de Criatividade e Inovação).

Inicialmente, foi realizada uma reunião da equipe para avaliação geral do conteúdo do site e elaboração de uma proposta inicial para simplificar/reorganizar menus/submenus. Também foram consultados sites de outras Ouvidorias, com o propósito de identificar boas práticas que possam ser utilizadas.

Restou definida a utilização da técnica de Linguagem Simples para a reformulação dos conteúdos das páginas, de acordo com o perfil do público de interesse.



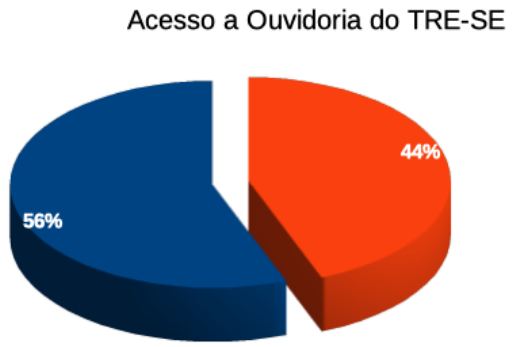


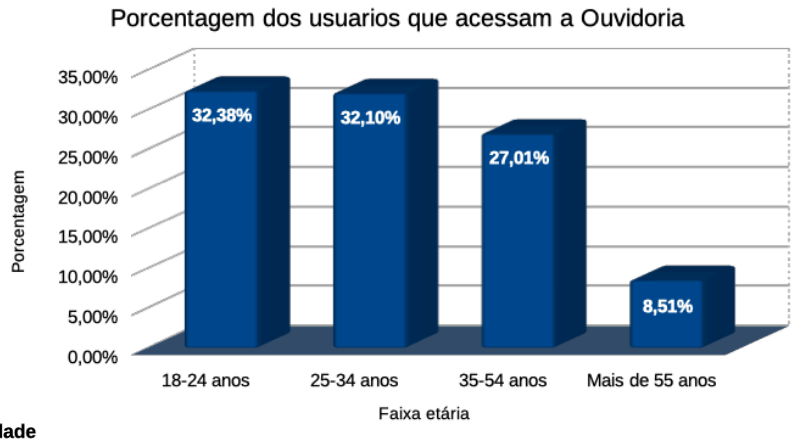


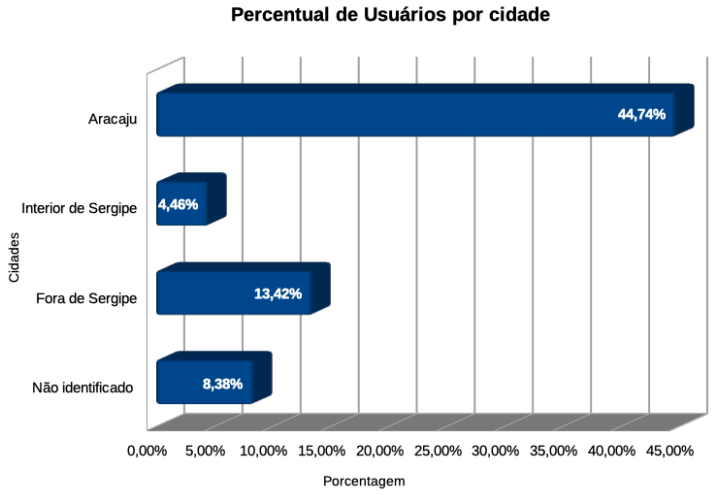
- Perfil do usuário e definição da Persona

Para identificação do público de interesse, foram utilizados relatórios estatísticos do Google Analytics no site da Ouvidoria, sintetizados abaixo no perfil dos usuários que mais acessam o site da Ouvidoria.

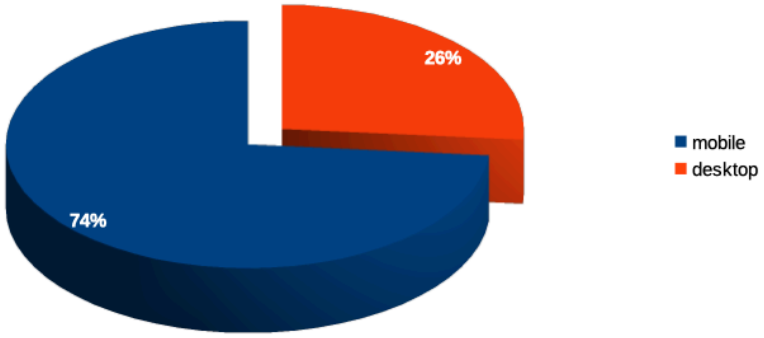
Gênero feminino, entre 18 e 24 anos, mora na capital, acessa o site pelo celular e busca informações sobre atendimento ao eleitor.







Tipo de dispositivo que mais acessa o Site da Ouvidoria



Estatísticas de Acesso às Páginas - 01/07/2022 a 30/06/2023

Página	Visualizações de página	%	Média da Taxa de Rejeição	Média Porcentagem de saída	Tempo médio na página
ouvidoria/atendimento-ao-eleitor	8986	**55,80%**	53,04%	48,97%	00:01:55
ouvidoria/ouvidoria	1492	**9,26%**	61,65%	27,24%	00:01:13
ouvidoria/fale-com-a-ouvidoria	1157	**7,18%**	64,99%	46,34%	00:02:31
ouvidoria/consulta-local-de-votacao-numero-do-titulo-situacao	669	**4,15%**	60,93%	50,02%	00:03:16

A partir do perfil do usuário foi definida a persona Lis.

Lis é uma jovem universitária, 21 anos, residente em Aracaju.
Como a maioria de sua geração, não vive sem um celular.
Informações sobre os mais variados assuntos estão a um clique de distância.
Vive sendo consultada por familiares quando se trata de assuntos tecnológicos e de *"internet"*.
Com tantos estímulos, Lis está sempre conectada e busca informações rápidas, diretas e claras.
Tem interesse em participar do processo democrático, se identifica com as causas sociais, ambientais e de inclusão.

- Simplificação e reorganização do conteúdo (1ª fase)

A partir de avaliações em grupo, dos conhecimentos das diretrizes para utilização de linguagem simples e das consultas realizadas, a própria equipe construiu um protótipo da nova página da Ouvidoria a ser avaliada e submetida a representantes do público alvo.

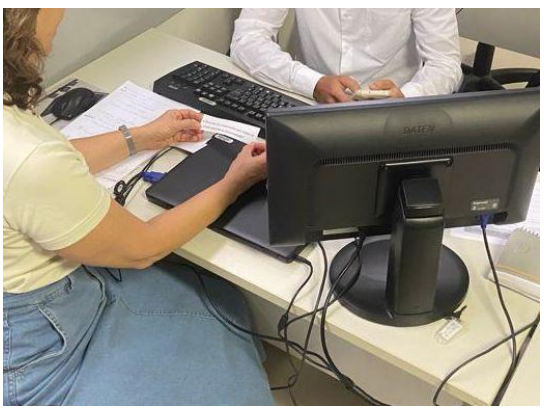
- Planejamento e realização da pesquisa

Para fins da pesquisa, foi elaborado um roteiro e um planejamento de aplicação, que foi submetido à equipe de mentoria do Linguagem Simples Lab. A pesquisa foi realizada no período de 31/10 a 10/11/23, com nove participantes, e contou com a colaboração de estudantes universitárias(os) que visitaram o TRE para conhecer suas instalações, além de alguns estagiárias(os) e terceirizadas(os) de segurança ou vigilância, que apresentavam perfis mais próximos à persona definida.

As pesquisas foram conduzidas sempre por 2 servidoras(es), sendo um(a) com papel de entrevistador(a) e outro(a), de observador(a). Foram utilizados telefones celulares institucionais e instalados aplicativos que permitiram gravar a sequência de telas acessadas.

Além das dificuldades observadas e das sugestões recebidas, foi observado:

- Tempo gasto para responder cada pergunta,
- Caminho utilizado para acesso à informação,
- Número de tentativas feitas,
- Canal de comunicação escolhido para buscar informações não encontradas.



- Avaliação da Pesquisa

Os registros das pesquisas realizadas foram compartilhados entre a equipe utilizando um *template* de Matriz de Compartilhamento (Anexo II) e, em seguida, uma Matriz de Síntese (Anexo III), que levou a dois desafios abaixo destacados.

Como podemos facilitar o acesso de Lis às informações do site da Ouvidoria do TRE-SE, **por meio do celular**, seja **utilizando o Google** ou a **navegação no próprio site**, de modo que ela encontre rapidamente o que deseja, **de forma clara e objetiva**, não precisando recorrer aos canais de atendimento?

Como podemos melhorar a experiência de Lis para realizar manifestações no site da Ouvidoria, **por meio do celular**, garantido a opção de se fazer denúncias anônimas?

Além dos desafios definidos, constatou-se que para melhoria da experiência da(o) usuária(o) que acessa o site da Ouvidoria, além da utilização de Linguagem Simples, escopo deste projeto, três outras ações foram priorizadas e devem ser realizadas posteriormente pela Ouvidoria, com o apoio de Unidades técnicas ou mesmo do TSE, quando necessário. Ver item Conclusão e resultados obtidos.

Os trabalhos foram conduzidos por Paulo Sérgio de Santana Silva, do Núcleo de Criatividade e Inovação (NCI).

- Simplificação e reorganização do conteúdo (2ª fase)

As melhorias identificadas após a análise das pesquisas foram implementadas e disponibilizadas ao público em 15/12/23.

Conclusão e resultados obtidos

Algumas oportunidades de melhoria já foram sendo observadas e implementadas durante o desenvolvimento do projeto, a exemplo de: simplificação ou esclarecimento de termos técnicos; eliminação de textos dispensáveis à compreensão do conteúdo a ser transmitido; adoção de linguagem mais direta e concisa, etc.

Para uma avaliação preliminar dos resultados obtidos, aplicou-se um Teste de Leiturabilidade na página da Ouvidoria antes e depois das mudanças realizadas.

De uma análise inicial, conforme tabelas abaixo, já se observa uma redução de aproximadamente 50% no tempo de leitura, além de uma simplificação no nível de leitura.

Pretende-se, após um período aproximado de 3 meses da implementação total das ações, realizar outra coleta estatística de resultados e/ou novas entrevistas para uma avaliação mais consistente.

Importante reiterar que durante as atividades deste projeto, que teve como alvo a utilização de Linguagem Simples, constatou-se que para melhoria da experiência da(o) usuária(o) que acessa a página da Ouvidoria, outras ações precisam ser implementadas e devem ser conduzidas, oportunamente, pela Ouvidoria Eleitoral, quais sejam:

- Otimização do site para facilitar a pesquisa pelo Google ou outros buscadores, com o incremento e aperfeiçoamento das tags vinculadas aos conteúdos;
- Solicitação ao TSE de adequação de algumas páginas que ainda não estão responsivas, ou seja, adequadas para uso no celular;
- Melhoria na navegação do site, utilizando recursos mais interativos e visuais. Uma opção é adotar o módulo Exposição, disponível no Plone.

Teste de Leiturabilidade - Antes

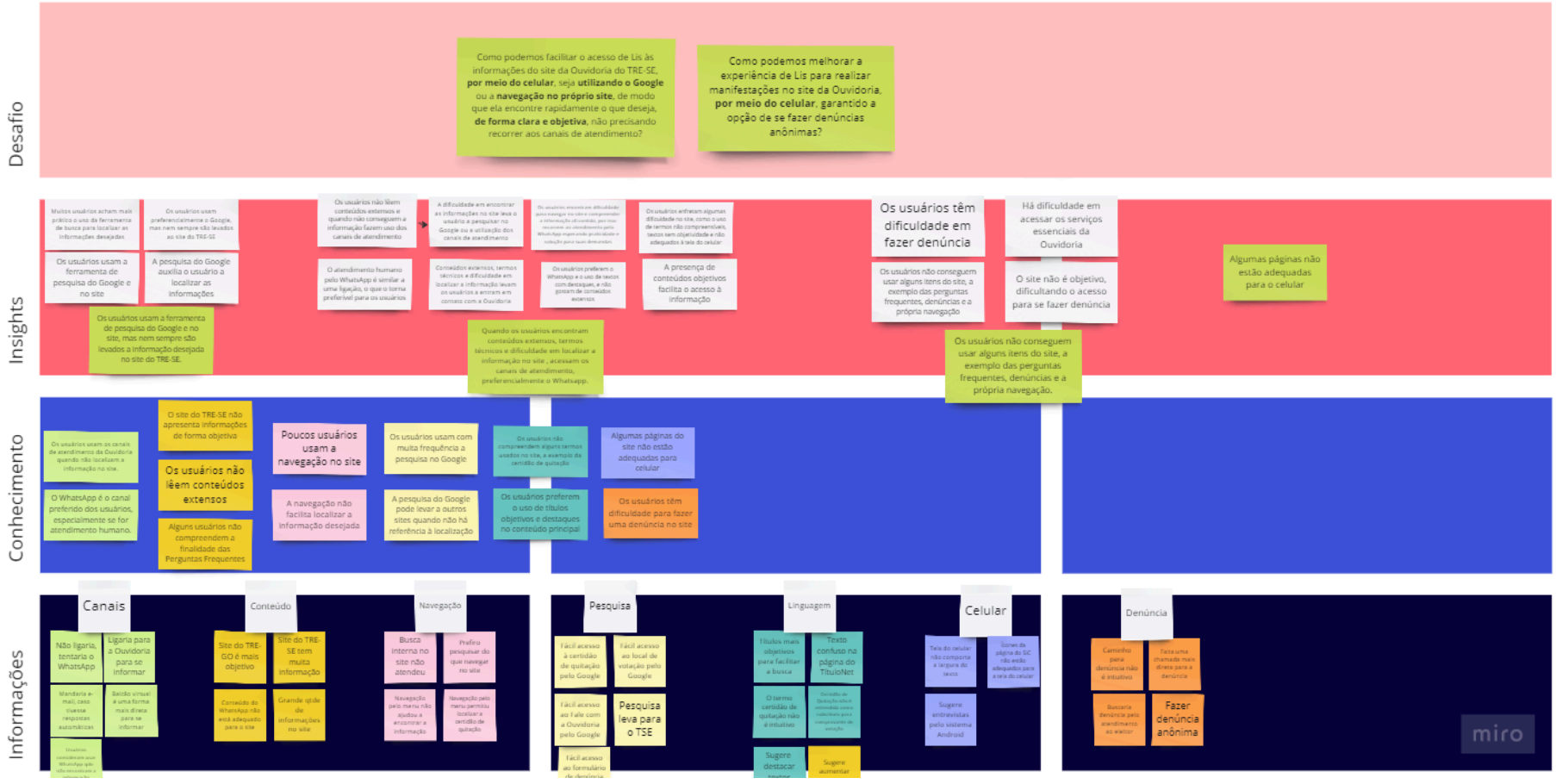
Item	Menu	Aba	Nível de leitura	Tempo de Leitura	Palavras
1	Atendimento ao Eleitorado	-	Estudante Universitário	0:03:27	587
2	Perguntas Frequentes	Perguntas Frequentes	Estudante Universitário	00:02:35	441
3	Perguntas Frequentes	Ouvidorias Públicas e Privadas de Sergipe	Estudante Universitário	00:00:09	27
4	Legislação -Ouvidoria Eleitoral	-	Estudante Universitário	00:00:07	20
5	Ouvidoras e Ouvidores	Ouvidoras e Ouvidores	Estudante Universitário	00:00:28	80
6	Ouvidoras e Ouvidores	Dia do Ouvidor	Estudante Nível Médio	00:00:44	125
7	Ouvidoras e Ouvidores	Galeria de Ouvidoras(es)	Estudante Universitário	00:00:54	154
8	Pesquisa de Satisfação	Pesquisa de Satisfação	Estudante Universitário	00:00:14	42
9	Pesquisa de Satisfação	Relatórios	Estudante Universitário	00:00:49	141
10	Relatórios de Atividades	Anuais	Estudante Universitário	00:01:29	254
11	Relatórios de Atividades	Quadrimestrais	Estudante Universitário	00:01:12	206
12	Relatórios de Atividades	Eleições	Estudante Universitário	00:00:28	81
13	Relatórios de Atividades	Ouvidoras e Ouvidores Eleitorais	Estudante Universitário	00:00:38	109
14	Colégio de Ouvidores Eleitorais	-	Estudante Universitário	00:00:35	101
15	Urna Eletrônica - perguntas frequentes	-	Estudante Universitário	00:00:17	50
16	Ouvidoria da Mulher	-	Estudante Nível Médio	00:02:07	360
17	-	Fale com a Ouvidoria	Estudante Universitário	00:03:09	537
18	-	Ilegalidades Eleitorais	Estudante Universitário	00:00:58	167
19	-	Pessoas com Deficiência	Estudante Universitário	00:00:24	70
20	-	SIC	Estudante Universitário	00:02:28	420
				0:23:12	**3.972**

	Teste de Leiturabilidade - Depois				
Item	**Menu**	**Aba**	**Nível de leitura**	**Tempo de Leitura**	**Palavras**
1	Ouvidoria - Página Principal		Estudante Universitário	00:00:41	118
2	Ouvidoria Eleitoral	-	Estudante Universitário	00:01:12	205
3	Ouvidoria Eleitoral	Faça sua comunicação	Estudante Universitário	00:00:19	55
4	Ouvidoria Eleitoral	Quem somos	Estudante Universitário	00:00:30	86
5	Perguntas frequentes	Perguntas frequentes	Estudante Universitário	00:00:53	151
6	Legislação -Ouvidoria Eleitoral	Legislação -Ouvidoria Eleitoral	Estudante Universitário	00:00:06	19
7	Avaliação do serviço de registro de denúncias e reclamações do TRE-SE	Formulário	Estudante Nível Médio		11
8	Pesquisa de Satisfação	Formulário	Estudante Universitário	-	3
9	Relatórios	Página principal	Estudante Universitário	00:00:05	15
10	Relatórios	Atividades da Ouvidoria	Estudante Universitário	00:00:33	96
11	Relatórios	Dados estatísticos sobre a LAI	Estudante do 1º ao 5º ano	00:00:32	93
12	Relatórios	Eleições	Estudante do 1º ao 5º ano	00:00:24	69
13	Relatórios	Gestão de Ouvidoras(es)	Estudante do 6º ao 9º ano	00:00:34	99
14	Relatórios	Pesquisa de Satisfação	Estudante Universitário	00:00:38	108
15	Ouvidoria da Mulher	Ouvidoria da Mulher	Estudante Nível Médio	00:02:05	355
16	-	Fale com a Ouvidoria	Estudante Universitário	00:00:38	109
17	-	Ilegalidades Eleitorais	Estudante Universitário	00:00:58	165
18	-	SIC	Estudante Universitário	00:01:51	316
				0:11:59	2.073
	Obs.: O teste foi aplicado em conteúdos html. Não foram consultados relatórios, formulários, atos normativos.				

Anexo I - Cronograma

Atividade	Datas
1. Capacitação de Servidores - Oficina de Linguagem Simples	15 e 16/05/2023
2. Desenvolvimento do Trabalho	Maio a Outubro/2023
2.1. Mentoria da Validação de Planejamento (1º Encontro)	23/05/2023
2.2. Formação de equipe e reunião inicial	20 a 27/06/2023
2.3. Análise de Documentos	03/07/2023
2.4. Pesquisa de Contexto	18/08/2023
2.5. Definição de Documentos a reescrever	22/08 a 04/09/2023
2.6. Mentoria Diagnóstico da Arquitetura e Público de Interesse (2º Encontro)	14/9/23
2.7. Leitura/Avaliação/Reescrita de Documentos	05/9 a 20/10/23
2.8. Redesenho/Protótipo da nova página da Ouvidoria	05/9 a 31/10/23
2.9. Definição da Persona	3 a 6/10/23
2.10. Planejamento de Pesquisa	9/10 a 13/10/23
2.11. Mentoria de Pesquisa (3º Encontro)	6/11/23
2.12. Aplicação da pesquisa inicial	out/nov
2.13. Revisão de Documentos	dezembro
2.14. Mentoria após pesquisa (4º Encontro)	dezembro
2.15. Aplicação da pesquisa final	dezembro
2.16. Avaliação Final do Conteúdo	dezembro
3. Atualização das páginas do sítio do TRE na internet	novembro/dezembro

Anexo II - Matriz de Compartilhamento

https://miro.com/app/board/o9J_I7XQSOg=/

Anexo III - Matriz de Síntese