

#AÁguaÉUmaSó

# CAMPANHA LINGUAGEM SIMPLES

o que é e para que serve

Dezembro 2020



# CAMPANHA LINGUAGEM SIMPLES: o que é e para que serve

Dezembro 2020



# Linguagem simples na redação de órgãos públicos: o que é e para que serve?

- Você já se deparou com um texto que parece escrito em outro idioma, de tão complexa que é a linguagem e estilo de redação? Atos normativos, resoluções, legislação, notas técnicas e tantos outros documentos que registram os atos da Administração Pública costumam apresentar como padrão uma linguagem rebuscada e muitas vezes inacessível. Isso dificulta a compreensão de comandos e o acesso ao serviço público prestado.
- Nesta semana começamos a campanha **Linguagem simples: o que é e para que serve?**, que busca promover uma reflexão sobre o tema e estimular a prática da comunicação simples e objetiva para que os agentes públicos possam se comunicar melhor com a sociedade. Várias ações tem sido implementadas para incorporar a Linguagem Simples na esfera pública, entre elas cursos de inovação promovidos por instituições federais e até projetos de lei em vigor sobre o tema já ocupam espaço na casa legislativa.
- Esse tipo de linguagem visa a tornar clara a compreensão de textos e atos praticados nos serviços públicos, facilitando o acesso às informações e otimizando a prestação do serviço. A ANA já apresentou algumas iniciativas de implementação da Linguagem Simples em suas práticas, a exemplo do projeto Hidrologiquês, selecionado pela Janela GNova da ENAP e cujo tema inspirou o [webinário de capacitação da ANA](#), no dia 26 de novembro.
- Nas próximas semanas, vamos dar várias dicas de como implementar a Linguagem Simples na ANA. Fique atento e já comece a praticar desde já! 😊😊



# Tenha empatia com o público para quem vai redigir seu texto!

- Na hora de construir um texto, você se preocupa com o seu público alvo? Seja a produção acadêmica, normativa ou administrativa, é importante ter empatia com o leitor. Essa é a primeira dica da campanha Linguagem simples: o que é e para que serve. Identificar quem é seu destinatário permite compreender se o receptor compartilha do mesmo universo de crenças e conhecimentos técnicos, assegurando que a linguagem para se comunicar com ele utilizada seja acessível e compreensível. A Linguagem Simples tem o poder de transformar a relação do governo com as pessoas. Para dialogar com os diferentes atores da sociedade, é preciso construir uma linguagem que seja clara e objetiva, sobretudo quando se trata de temas muito técnicos. Tenha empatia na hora de produzir um texto. Muitas vezes o que é natural para você, termos e jargões de uma determinada área, não é acessível para o público ou usuário dos recursos hídricos, por exemplo. Saiba mais na Yammer!



# Como aplicar linguagem simples na ANA?

## Confira esse exemplo!

- Aplicar a linguagem simples não é nada fácil! Esse tema tem sido abordado na agenda de inovação de órgãos públicos, para criarmos espaço nas instituições para a adoção de uma linguagem mais acessível.
- No contexto da ANA, a linguagem simples já vem sendo aplicada em alguns de seus documentos que dialogam com a sociedade, a exemplo da Carta de Serviços, que foi recentemente reformulada com base em uma proposta de linguagem simples, clara e objetiva.
- 
- Na nova Carta de Serviços, para apresentar o conceito de Declaração Anual de Recursos Hídricos (DAURH), por exemplo, foi proposto um intertítulo indicando que se trata de um serviço. Além disso, a explicação traz um paralelismo com o cotidiano das pessoas, a declaração de Imposto de Renda, para ajudá-las a compreender o conceito do DAURH com base em experiências pessoais.
- 
- Curtiu? Aplique você também a linguagem simples nos seus documentos.

**LINGUAGEM SIMPLES APLICADA NA ANA**

**EXEMPLO 1**

**Declaração Anual de Uso de Recursos Hídricos (Daurh)**

A Declaração Anual de Uso de Recursos Hídricos (Daurh) é o documento oficial, instituído pela Resolução ANA nº 425/2004, que torna obrigatória a declaração dos volumes de água captados mensalmente durante o ano. Todos os usuários que possuem pontos de captação nos corpos d'água constantes do anexo II da citada resolução, além daqueles usuários de recursos hídricos que possuem outorga com esse fator condicionante, estão obrigados a transmitir os dados mensalmente à Agência Nacional de Águas.

**Fazer a Declaração Anual de Uso de Recursos Hídricos (DAURH) e DeclaraÁgua**

**O QUE É O SERVIÇO?**

A exemplo da declaração do imposto de renda, os usuários de água da União com outorga de direito de uso de recursos hídricos têm a obrigação de declarar, durante o mês de janeiro, os volumes mensais de água utilizados no ano anterior, possibilitando à ANA conhecer a real demanda de usos de água e melhorar a gestão deste uso na bacia hidrográfica. Em bacias hidrográficas consideradas críticas, onde há maior necessidade de controle do uso da água, os usuários de água notificados pela ANA devem também encaminhar regularmente dados e registro fotográfico de equipamentos de medição de volume captado por meio do aplicativo DeclaraÁgua. Os dados devem ser enviados mensalmente, ou em outra frequência definida pela ANA.

**ANTES**

**DEPOIS**

ANA  
AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO

# Confira mais um exemplo de aplicação da linguagem simples na ANA!

- Nem todo usuário de água conhece os termos técnicos relacionados à área de recursos hídricos. Por isso é tão importante a aplicação da linguagem simples pelos representantes da ANA quando se relacionam com a sociedade.
- Pensando nisso, a nova Carta de Serviços da ANA foi reformulada no intuito de tornar os conceitos e os serviços da Agência compreensíveis para os diferentes atores que atuam com recursos hídricos. No exemplo 2, percebemos como a solicitação de outorga ganhou mais objetividade e clareza, além de ter se tornado mais atrativo visualmente. O termo 'outorga', desconhecido para muitos, foi prontamente substituído por "Obter a Regularização do Uso da Água de Domínio da União", tornando a compreensão do serviço mais acessível aos olhos do leitor.
- Pratique a linguagem simples na ANA!

**LINGUAGEM SIMPLES APLICADA NA ANA**

## EXEMPLO 2

**Pedido de outorga**

Instituída pela Lei nº 9.433/1997 como um dos seis instrumentos da Política Nacional de Recursos Hídricos, a Outorga de Direito de Uso de Recursos Hídricos tem como objetivo assegurar o controle quantitativo e qualitativo dos usos da água e o efetivo exercício dos direitos de acesso a ela.

Para corpos d'água de domínio da União, a competência para conferir a outorga é prerrogativa da ANA, segundo a Lei nº 9.984/2000. Em corpos hídricos de domínio dos estados e do Distrito Federal, a solicitação de outorga deve ser feita ao órgão gestor estadual de recursos hídricos.

Para solicitar uma outorga, o interessado deverá se registrar no Cadastro Nacional de Usuários de Recursos Hídricos, imprimir e enviar a Declaração de Uso gerada pelo sistema, preencher os formulários de solicitação de outorga e enviá-los, via Correios, para o endereço:

**Obter a Regularização do Uso da Água de Domínio da União**

**O QUE É O SERVIÇO?**  
Para que não falte e que seja, é necessário cuidar de quantidade e de qualidade da água do país. Quem usa água direto de rio, lago e represa de domínio da União precisa solicitar a regularização de seu uso na ANA, garantindo o seu acesso e evitando conflitos e penalidades.

Os usos da água de domínio da União que dependem de outorga, segundo a Lei nº 9.433/1997, são:

- A derivação ou captação de água em um corpo de água para consumo final, até mesmo abastecimento público ou para processo produtivo;
- Lançamento em corpos de água de efluentes líquidos ou gasosos, tratados ou não, com o fim de diluição, transposição ou disposição final;
- Uso de recursos hídricos para aproveitamento das potências hidráulicas; e
- Outros usos que alteram o regime, a quantidade ou a qualidade da água, tais como barragem e salinas de nível.

Há usos, no entanto, que não precisam de outorga, pois não alteram o regime, a quantidade ou a qualidade do corpo de água. Eles são regularizados por meio de:

- Declaração de regularidade de interferências não salidas e outorga; ou
- Declaração de regularidade de usos de água que independem de outorga (para usos muito expressivos).

**ANTES**

**DEPOIS**

ANA  
AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS  
E SANEAMENTO BÁSICO

# Respeite a hierarquia das informações!

- Quando contamos uma história, gostamos de deixar o clímax pro final, certo?
- Quando se trata de se comunicar com os diferentes atores que atuam na sua relação de trabalho devemos ficar atentos à hierarquia das informações. Precisamos nos certificar de que a informação mais importante esteja sempre nas primeiras linhas do seu texto. Respeitando a ordem de prioridade dos parágrafos na hora de montar um documento, você assegura que seu leitor seja informado com objetividade e celeridade.
- Além disso, verificará que muitas vezes o que você falaria em 20 linhas, poderia falar em 10, tornando a leitura do seu documento mais atrativo.
- Pratique a linguagem simples e respeite a hierarquia das informações!



# Simplifique seus documentos e torne isso uma prática!

- Quer conhecer outro exemplo de linguagem simples aplicada na ANA?
- Com a reformulação da Carta de Serviços da Agência, o conceito de Certificado de Avaliação da Sustentabilidade de Obras Hídricas (Certoh), por exemplo, foi expresso com mais clareza e objetividade, a partir da inclusão de ajustes visuais e da eliminação do excesso de informações contidos anteriormente.
- Parágrafos longos dificultam a compreensão e torna o texto cansativo. Por isso, observe os exemplos divulgados ao longo da campanha Linguagem simples: o que é e para que serve? e simplifique você também seus documentos.
- Desta forma, sua comunicação com a sociedade e com os diversos agentes públicos irão poder usufruir de uma linguagem mais inclusiva e eficiente.

**LINGUAGEM SIMPLES APLICADA NA ANA**

**EXEMPLO 3**  
Certificado de Avaliação da Sustentabilidade da Obra Hídrica (Certoh)

O Decreto nº 4.024, de 21 de novembro de 2001, tendo por base o disposto no artigo. 4º, inciso XI, da Lei nº 9.984/2000, estabelece que as obras de infraestrutura hídrica, para reserva ou adução de água bruta, a serem implantadas ou financiadas, no todo ou em partes, com recursos financeiros da União, devem obedecer a critérios de sustentabilidade sob as perspectivas hídrica e operacional. O decreto atribui à Agência Nacional de Águas a responsabilidade pela emissão do Certificado de Avaliação da Sustentabilidade da Obra Hídrica (Certoh) para obras de infraestrutura hídrica cujos valores sejam iguais ou superiores a R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais).

O certificado visa a garantir que essas obras tenham sustentabilidade hídrica e operacional das infraestruturas implantadas, além da viabilidade técnica e financeira.

**Obter Certificado de Avaliação de Sustentabilidade de Obras Hídricas (CERTOH)**

**O QUE É O SERVIÇO?**  
Quem faz uma obra de infraestrutura hídrica (como uma barragem ou um canal) precisa ter um certificado, emitido pela ANA, que indica a sustentabilidade hídrica e operacional da obra, como previsto pelo Decreto nº 4.024/2001.

O CERTOH é para obras de valor total igual ou superior a 10 milhões de reais, financiadas em todo ou em parte com recursos da União.

**PARA QUEM É O SERVIÇO?**  
Aos responsáveis (Orgão/empresa/entidade da Administração Pública, seja ela federal, estadual ou municipal) por implementar obras de infraestrutura hídrica que tenham interesse em reserva ou adução de água bruta, de valor total igual ou superior a 10 milhões de reais, financiada em todo ou em parte com recursos da União.

**ANTES**

**DEPOIS**

AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO

# As frases curtas e na ordem direta facilitam a compreensão!

- A comunicação clara e objetiva do governo com a sociedade é um exercício de cidadania. Por isso, a linguagem simples deve ser o recurso utilizado pelos agentes públicos para tornar o diálogo entre esses atores possível, acessível e eficiente.
- A dica de hoje é para o uso e abuso das frases curtas e da ordem direta dos discursos. Isso ajuda a tornar seu texto mais objetivo e com menos chances de ser mal interpretado.
- A ordem direta das frases segue a estrutura sujeito - verbo - complemento. Assim, o leitor de diferentes áreas poderá acompanhar com mais objetividade o assunto tratado na leitura. Além disso, as frases curtas tornam a mensagem mais clara e evitam que o destinatário se perca durante a interpretação do texto.
- Pratique a linguagem simples na ANA!



# Utilize marcadores de tópicos nos textos e simplifique a compreensão!

- Neste quarto exemplo de linguagem simples aplicada na ANA, percebe-se como o conceito de cobrança pelo uso da água foi simplificado com a utilização de marcadores de tópicos para separar informações. Esse recurso é uma poderosa ferramenta para facilitar a compreensão da leitura, pois contribui para que as ideias fiquem mais estrategicamente organizadas ao longo do texto, evitando que os parágrafos fiquem muito longos.
- Essa é a campanha Linguagem simples: o que é e para que serve?, que vem trazendo dicas e reflexões sobre como a comunicação simples pode melhorar a prestação do serviço público, a partir da produção de informação clara, objetiva e simples.
- Veja mais informações sobre o tema nas postagens do Yammer e deixe seus comentários!
- Pratique a linguagem simples!

**EXEMPLO 4**  
3. COBRANÇA E ARRECADAÇÃO

**Cobrança pelo uso da água**

A cobrança é um dos instrumentos de gestão dos recursos hídricos instituídos pela Lei nº 9433/1997, que tem como objetivo estimular o uso racional da água e gerar recursos financeiros para investimentos na recuperação e na preservação dos mananciais das bacias. A cobrança não é um imposto, mas um preço público, fixado a partir de um pacto entre os usuários de água e o comitê de bacia, com o apoio técnico da ANA.

Em função de condições de escassez em quantidade e/ou qualidade, a água deixou de ser um bem livre e passou a ter valor econômico. Esse fato contribuiu para adoção de um novo paradigma de gestão desse recurso, que compreende a utilização de instrumentos regulatórios e econômicos, como a cobrança pelo uso da água.

Compete à ANA operacionalizar a cobrança pelo uso dos recursos hídricos de domínio da União, ou seja, daqueles rios ou demais cursos d'água que atravessam mais de um estado da Federação. A cobrança inicia-se após a aprovação pelo CONRH dos mecanismos e dos valores de cobrança propostos pelos comitês de bacia hidrográfica.

**ANTES**

**DEPOIS**

**Emitir Boletim para a Cobrança pelo Uso da Água de Domínio da União**

**O QUE É O SERVIÇO?**  
A ANA emite o boletim que permite ao usuário pagar a cobrança pelo uso de recursos hídricos de domínio da União, ou seja, daqueles rios ou demais cursos de água que atravessam mais de um estado da Federação e que se enquadram nos critérios de cobrança estabelecidos. Não é uma taxa. É um pagamento pelo uso da água, um bem público, que será revertido para os seus usuários.

**PARA QUEM É O SERVIÇO?**  
Para os usuários de recursos hídricos de uso de domínio da União localizados nas bacias hidrográficas que se encontram implementando a cobrança pelo uso da água.

**DO QUE VOCÊ PRECISA?**  
• Cadastro de usuários no Cadastro Nacional de Usuários de Recursos Hídricos (CNURH); e  
• Registro do Cadastro de Pessoa Física (CPF) no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).

**QUAIS SÃO AS ETAPAS?**  
1. Acesso ao site da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANAS) em [www.ana.gov.br](http://www.ana.gov.br).

**ANEXOS**

- Apresentação e registro para emitir o boletim com o sistema de gerenciamento, o nome do representante legal, o CNPJ e o estabelecimento de destino para o boletim.
- Como os comitês **Participar** (para a aquisição e apresentação dos dados do estabelecimento pelo sistema).
- Fluxograma de registro com o site **ANAS** e o sistema de gerenciamento de usuários para a emissão do boletim.
- Manual de consulta para o usuário (para a consulta e registro de usuários) e o Manual de consulta de informações.
- Quando necessário, o usuário deve enviar o nome do Comitê de Bacia e o nome da **Bacia**, para envio a serem os **Participantes** para emissão do boletim.
- Submissão, emissão de boletim **Boletim** para cobrança de usuários, ou **Participante** para apresentação de boletim. Manual **Participante** e **Boletim** em anexo.

**ANA**  
AGÊNCIA NACIONAL  
E SANEAMENTO

# Confira o que Priscila Raquel compartilhou conosco sobre linguagem simples!

- A campanha Linguagem simples: o que é e para que serve? convida os servidores e colaboradores a compartilharem um pouco sobre o exercício dessa prática na ANA e sua importância para a sociedade.
- A técnica administrativa Priscila Raquel de Oliveira, da Gerência-Geral de Estratégia (GGES), ressaltou que aplicar a linguagem simples é um dever de todos que servem a sociedade, pois a comunicação simples torna o serviço público acessível. A linguagem simples requer a desconstrução de termos que são simples no "meu mundo" para construir outros que sejam compreensíveis a todos, comentou.
- Confira no Yammer <http://bit.ly/3a87UmK> a **fala** completa de Priscila.
- Compartilhe conosco suas impressões sobre o tema e siga praticando a linguagem simples!



The infographic is divided into two main color sections: a red section on the left and a blue section on the right. In the red section, there is a yellow speech bubble icon containing three horizontal lines, with the words "LINGUAGEM SIMPLES" written below it in bold, yellow and white capital letters. In the blue section, there is a small square portrait of Priscila Raquel. To the right of the portrait, her name "PRISCILA RAQUEL (GGES)" is written in white capital letters. Below the portrait, a quote is written in white capital letters: "A LINGUAGEM SIMPLES REQUER A DESCONSTRUÇÃO DE TERMOS QUE SÃO SIMPLES NO 'MEU MUNDO' PARA CONSTRUIR OUTROS QUE SEJAM COMPREENSÍVEIS A TODOS". In the bottom right corner of the blue section, the ANA logo is displayed, consisting of a stylized blue wave icon and the text "ANA AGENCIA NACIONAL DE AGUAS E SANEAMENTO BASICO".

# Veja aqui o que Gonzalo Álvaro pensa sobre linguagem simples!

- Como você conceituaria a linguagem simples? Para o especialista em geoprocessamento Gonzalo Álvaro, da Coordenação de Planos de Recursos Hídricos (CPLAN/SPR), linguagem simples é uma questão de empatia!
- É entender que os produtos feitos por especialistas em determinado assunto serão lidos por diferentes públicos, com interesses diversos. "Linguagem simples é uma linguagem assertiva, que pode ser técnica, sem ser tecnicista", comentou.
- Ele compartilhou conosco um **vídeo** no Yammer, em que ele fala mais um pouquinho sobre o tema. Confira no link <http://bit.ly/2ITqROH>



The infographic features a dark purple background with a white speech bubble icon containing three horizontal lines. Below the icon, the words "LINGUAGEM SIMPLES" are written in large, bold, white and yellow capital letters. To the right, there is a small portrait of Gonzalo Álvaro, a man with a beard and glasses. Next to the portrait, his name "GONZALO ÁLVARO (CPLAN/SPR)" is written in white capital letters. Below the portrait, a quote is displayed in white capital letters: "LINGUAGEM SIMPLES É UM PROCESSO DE EMPATIA! É UMA LINGUAGEM ASSERTIVA, PODE SER TÉCNICA, SEM SER TECNICISTA". In the bottom right corner, the logo of ANA (Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico) is visible, consisting of a blue wave icon and the text "ANA" above "AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO".

# Empatia é a dica da coordenadora Viviane Brandão para a prática da linguagem simples

- “Quem de nós já não leu um documento público e não entendeu nada?”, indaga a coordenadora da Superintendência de Regulação, Viviane Brandão. “O uso da linguagem simples é um exercício de empatia, cidadania e inclusão.”, conclui a servidora.
- A linguagem simples é uma poderosa ferramenta de transformação social no serviço público. Através dela, podemos garantir que os serviços prestados pelo governo à sociedade ganhem um maior alcance e eficiência. Comunicar simples é de fato se colocar no lugar do outro. Um verdadeiro exercício de cidadania e inclusão.
- Pratique a linguagem simples!





- Confira as últimas dicas sobre linguagem simples para ficar bem informado!
- Encerramos a primeira parte da campanha Linguagem Simples: o que é e para que serve? com uma lista caprichada de dicas e conteúdos compartilhados pelo Iris - Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará. Com esse material em mãos, você poderá praticar com maestria a linguagem simples e se comunicar de forma objetiva e assertiva no trabalho.
- 💧 Dez passos para escrever textos mais acessíveis e claros usando a técnica da Linguagem Simples: <https://bit.ly/ferramentasLS>.
- 💧 Acesse os oito passos para revisar em Linguagem Simples: <https://bit.ly/revisaoLS>.
- Confira todas as dicas completas no Yammer e na intranet e comece já essa prática!
- E claro, não esqueça de compartilhar conosco suas sugestões para a implementação da linguagem simples na ANA

#AÁguaÉUmaSó

Obrigado!

[imprensa@ana.gov.br](mailto:imprensa@ana.gov.br)