

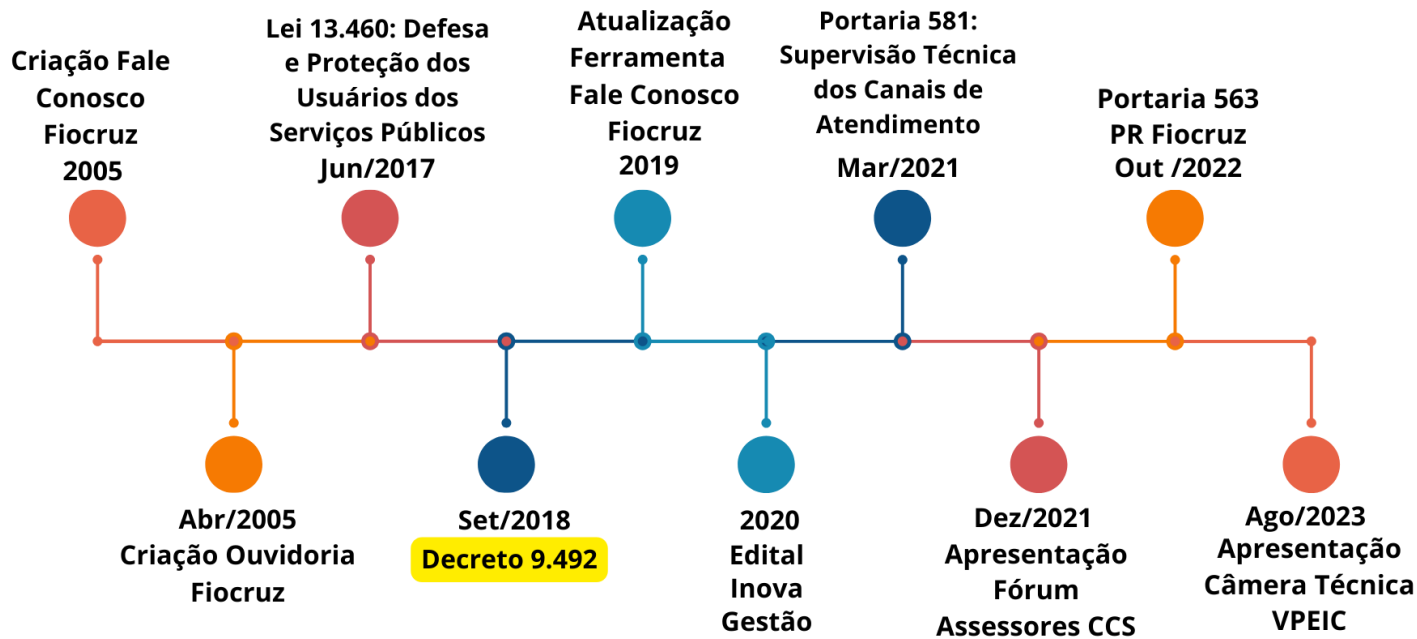
Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão

XIII Encontro da Qualidade da Fiocruz

Dezembro / 2023

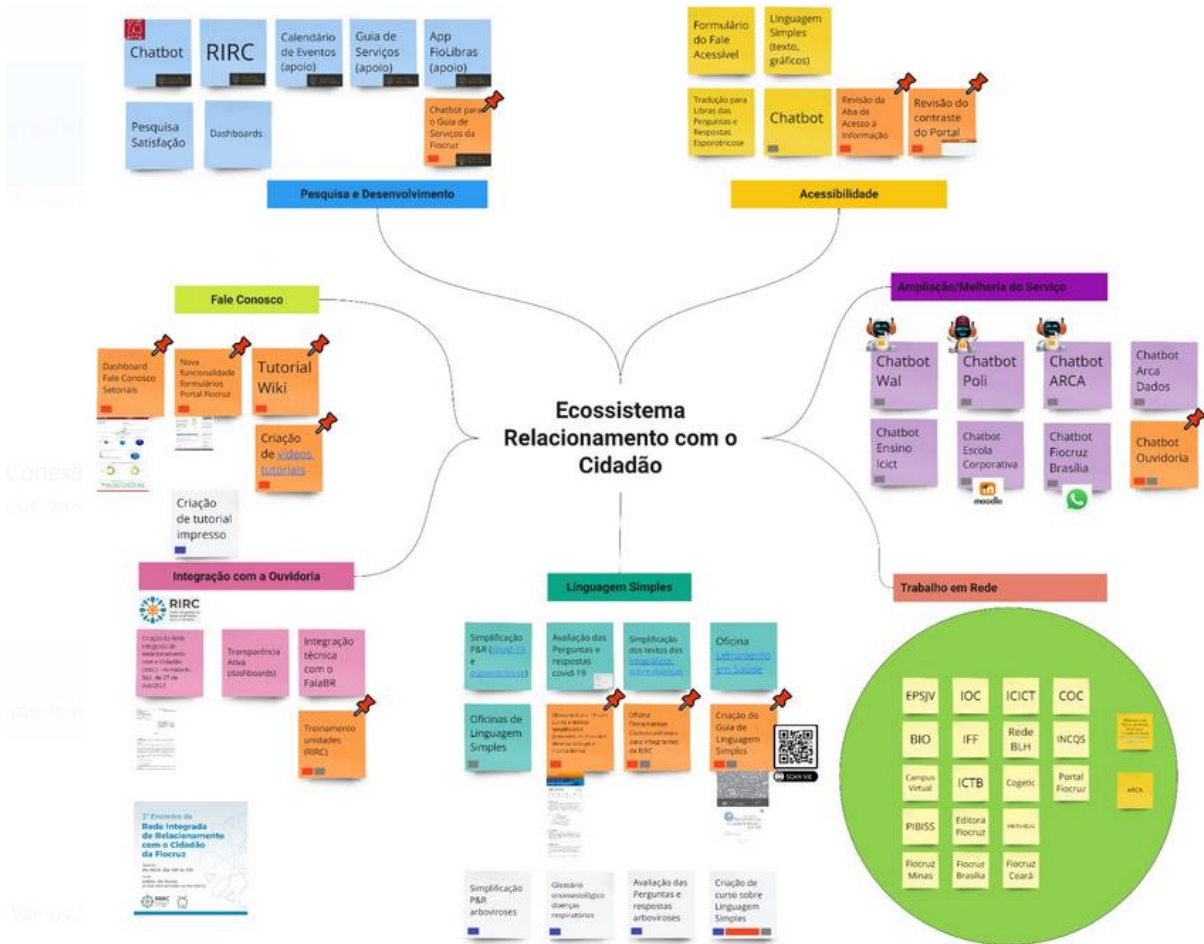


Rede Integrada de Relacionamento com o cidadão - RIRC



Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública federal serão submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017 .





Contaxi
1.000.com.br

www.ictb

www.pibiss



Pesquisa e Desenvolvimento

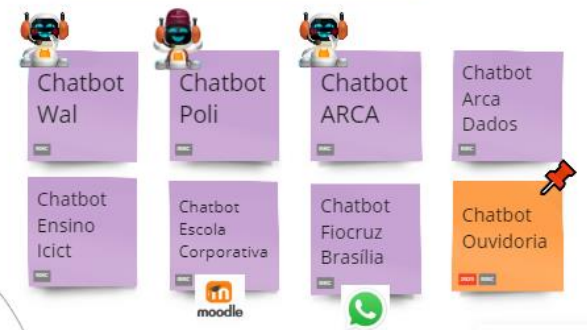
Acessibilidade

**Ecosistema
Relacionamento com o
Cidadão**

Fale Conosco



Ampliação/Melhoria do Serviço



Integração com a Ouvidoria



Criação da Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão (RIRC) - Portaria N. 563, de 27 de out/2021

Transparência Ativa (dashboards)

Integração técnica com o FalaBR

Treinamento unidades (RIRC)

1º Encontro da Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão da Fiocruz

Quando: dia 30/11, das 10h às 12h
Onde: online, via Teams
(o link será enviado no dia 30/11)



Linguagem Simples

Simplificação P&R (covid-19 e esporotricose)

Oficinas de Linguagem Simples

Simplificação P&R arboviroses

Avaliação das Perguntas e respostas covid-19

Glossário Covid-19 com Libras e termos simplificados (baseados no Glossário desenvolvido pela Fiocruz Bahia)

Glossário onomasiológico doenças respiratórias

Simplificação dos textos dos infográficos sobre doenças

Oficina Ferramentas Computacionais para integrantes da RIRC

Avaliação das Perguntas e respostas arboviroses

Oficina Letramento em Saúde

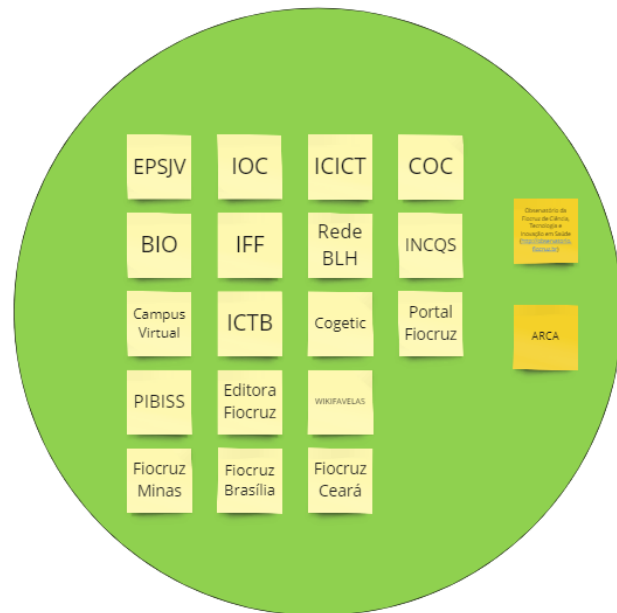
Criação do Guia de Linguagem Simples

Criação de curso sobre Linguagem Simples



SCAN ME

Trabalho em Rede



Por quê?

Grande volume de mensagens

Atendimento restrito ao horário comercial

Aumento do tempo de resposta devido à redução das equipes e demandas variadas

Ausência de padronização das respostas

Desconhecimento das regras de atendimento do SUS e da Fiocruz

CHATBOT

Para quem?

Pessoas que buscam algum serviço da Fiocruz na assistência básica

Como funciona?

Atendimento humanizado

Fácil navegação

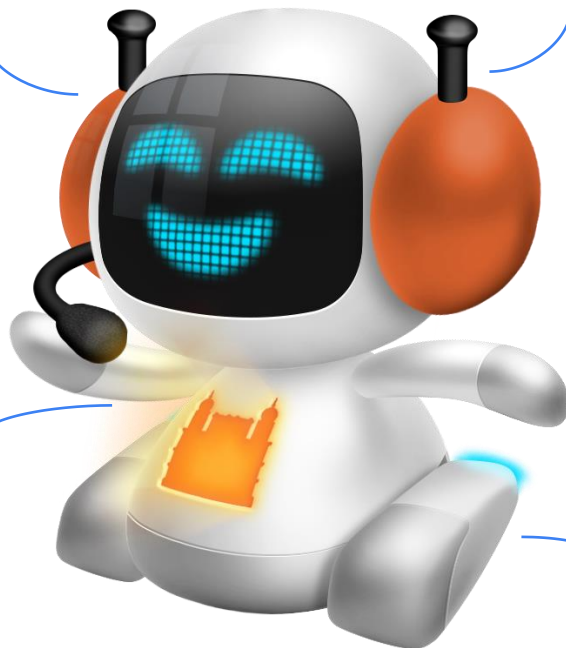
Adaptação ao perfil do usuário ([texto](#) e imagem)

Linguagem Simples

Apoio visual

Acessibilidade

Aberto para digitação



Resultados Esperados

Atendimento 24x7

Poupar tempo do cidadão

Redução do número de dúvidas/perguntas sobre os serviços

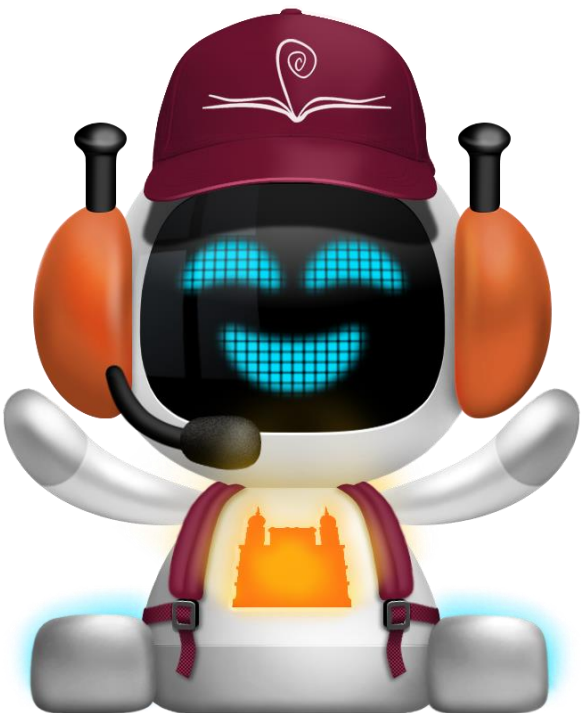
Otimizar o tempo dos trabalhadores para atuarem em outras frentes

Redução do tempo de resposta

Melhorar a qualidade no atendimento da Fiocruz



RESULTADOS CHATBOT WAL



- ✓ satisfação de 96%;
- ✓ redução de 70% nos atendimentos da secretaria acadêmica da EPSJV durante processo seletivo para cursos técnicos e mais de 36 mil usuários atendidos pelo bot;
- ✓ bots acessíveis a pessoas cegas, com soluções inovadoras;
- ✓ uso de técnicas de linguagem simples, aumentando a compreensão do conteúdo por públicos com baixo letramento/escolaridade;
- ✓ criação do primeiro chatbot para cursos virtuais da Fiocruz (Escola Corporativa);
- ✓ no Icict, o fluxo de conversação do bot auxiliou na arquitetura da informação do novo site, em andamento

SIMPLIFICAÇÃO DOS TEXTOS DA CARTA DE SERVIÇOS

Realizar exame de biópsia de mama guiada por ultrassonografia

ANTES

A biópsia de mama guiada por ultrassonografia destina-se ao diagnóstico das patologias mamária com classificação B-radis acima de 4, evidenciadas em mamografia e ultrassonografia mamária. Atenção: É fundamental e imprescindível que a patologia seja identificada na ultrassonografia mamária. O objetivo final do serviço é a confirmação do diagnóstico através do laudo histopatológico, para definição do segmento do tratamento.



DEPOIS

A biópsia de mama guiada por ultrassom é um exame que ajuda a descobrir se um nódulo na mama é benigno ou maligno (cancerígeno).



GUIA DE LINGUAGEM SIMPLES DO ICICT



SCAN ME



 **GUIA** de
LINGUAGEM SIMPLES
do ICICT

AUTORAS:
Liana Braga Paraguassu
Valéria Machado da Costa



CHECKLIST DA LINGUAGEM SIMPLES

ORGANIZE AS IDEIAS E O CONTEÚDO

	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
01. O conteúdo está organizado para atender às necessidades do seu público-alvo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02. A mensagem principal do texto está clara?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03. As informações mais importantes estão no início do texto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04. Os títulos são úteis e curtos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ESTRUTURE O TEXTO

	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
05. As frases são curtas e trazem apenas a informação necessária?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06. As frases do texto estão, em sua maior parte, na ordem direta (sujeito + verbo + objeto)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07. Os parágrafos são curtos e trazem apenas um tópico por parágrafo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08. As frases são, em sua maior parte, afirmativas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09. A informação principal é colocada primeiro, depois as exceções?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ESCOLHA BEM AS PALAVRAS

	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
10. Quando possível, os verbos estão no presente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. O texto evita palavras complexas, como verbos transformados em nomes (encaminhamento etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. O texto privilegia palavras concretas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. O texto traz apenas as palavras necessárias, evitando expressões que não têm sentido para o leitor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. As palavras e expressões são simples, conhecidas do leitor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Cada conceito tem um único nome que o define no texto? Os sinônimos são evitados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Os termos/jargões são evitados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Quando os termos não podem ser substituídos são fornecidas explicações/definições?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Os pronomes retos e oblíquos em substituição aos substantivos são evitados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Há um diálogo direto com o leitor por meio do pronome "você"?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Os advérbios terminados em -mente são evitados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Há poucas ou nenhuma abreviatura/sigla?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Há poucos ou nenhum estrangeirismo no texto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DEIXE O TEXTO MAIS ATRAENTE AOS OLHOS DO LEITOR

23. O texto está legível (fonte, espaçamento etc. adequados)?

SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. São fornecidos exemplos para auxiliar o leitor na compreensão do conceito?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

25. Listas são usadas quando necessário?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

26. O material possui tabelas e ilustrações simples que ajudam na compreensão?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

27. Grifos (negrito, itálico ou cores) são usados para destacar pontos importantes?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

DEPOIS DE ESCREVER

28. Você releu o seu texto várias vezes ou pediu que um(a) colega lesse o material para você?

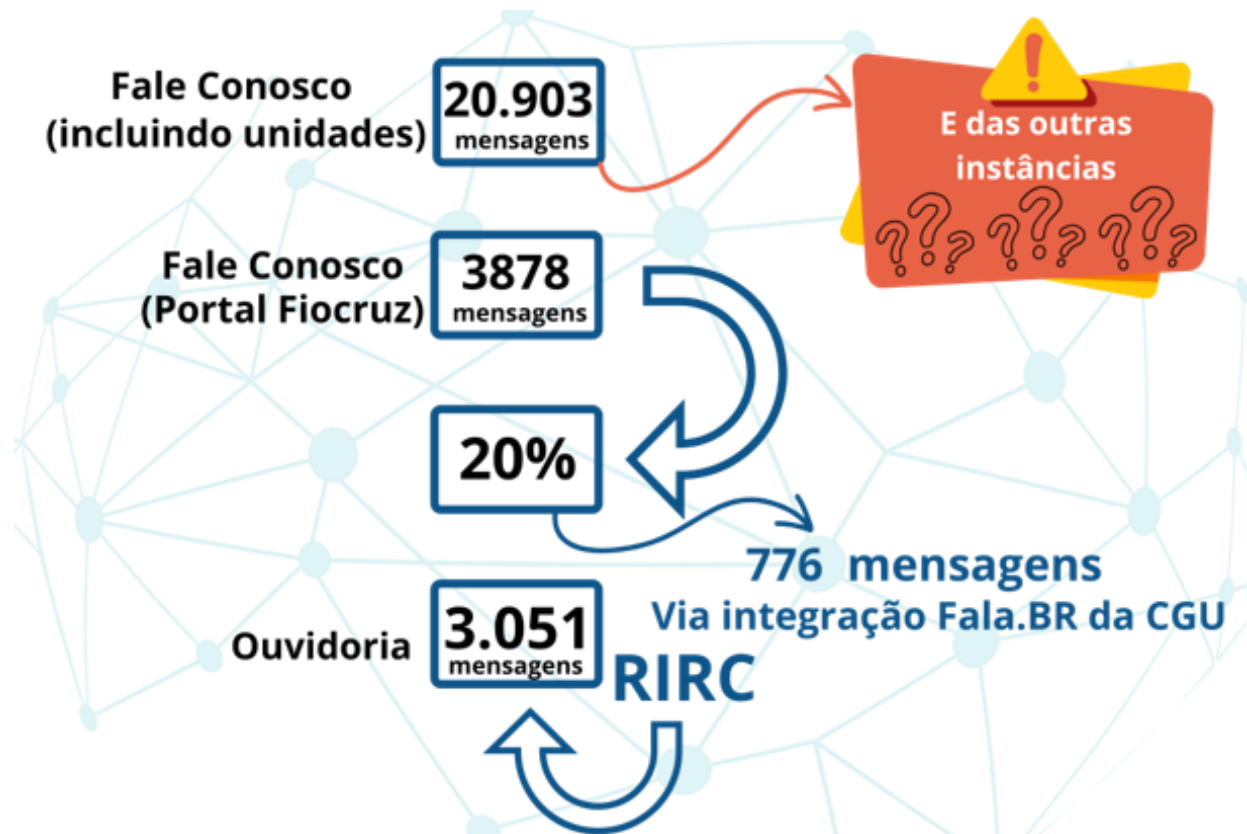
SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. Você usou fórmulas de legibilidade para testar a complexidade do texto? (Veja o material complementar).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

30. Você testou o seu texto com o seu público-alvo?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------



Dados de nov/2021 à nov/2023

*Portal Fiocruz e unidades

DESAFIOS DA RIRC



Ter todas as unidades integradas à Rede e usando a ferramenta do Fale Conosco Portal

Responder dentro do prazo pactuado

Estabelecer uma comunicação mais ampliada com os integrantes da Rede.

Adoção da Linguagem Simples para dialogar com o público

Utilização dos dashboards como instrumento para tomada de decisão

Adoção de respostas efetivas para as dúvidas e orientações ao público

Equipe da Rede Integrada de Relacionamento com o Cidadão

Daniela de Miranda de Cunto Bueno – Coordenação

Valéria Machado da Costa – Coordenação-adjunta

Alexandre Augusto Andrade da Ressurreição

Clara Gomberg Faulhaber Do Vale

Marcela Vieira da Silva

E-mail de contato com a RIRC

coordenacaorirc@fiocruz.br

