



**PLANO DE TRABALHO
COLABORATIVO**
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO DA
QUALIDADE DE CONTEÚDOS
INFORMATIVOS**

LISBOA, 17 DE ABRIL DE 2020

ÍNDICE

EQUIPA DE PROJETO.....	2
APRESENTAÇÃO DO PROJETO	3
ESTRUTURA DA FERRAMENTA.....	4
Introdução	4
1. Alinhar a mensagem com a estratégia	4
2. Definir a mensagem com as palavras-chave	4
3. Confirmar as fontes.....	5
4. Utilizar a fórmula das 5 questões (+ 1).....	5
5. Evitar juízos de valor e informação irrelevante.....	6
6. Evitar os adjetivos e os advérbios de modo	6
7. Fornecer uma resposta imediata.....	6
8. Utilizar linguagem inclusiva	6
9. Adequar a partilha da informação às plataformas digitais	7
10. Enriquecer a informação com hiperligações	7
MATRIZ DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE CONTEÚDOS INFORMATIVOS	8
SUGESTÕES DE UTILIZAÇÃO.....	10
DOCUMENTOS DE APOIO.....	11

EQUIPA DE PROJETO

Carlos Caeiro Carapeto

Subdiretor-Geral

INA - Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas

Fátima Alves

Diretora de Serviços

Unidade de Investigação, Formação e Desenvolvimento (UFID)

Instituto Nacional de Reabilitação, I.P. (INR, I.P.)

Maria de Jesus Rodrigues

Chefe de Divisão

Divisão de Comunicação e Relações Públicas (DCRP)

Direção de Serviços de Cooperação, Conhecimento e Comunicação (DSCCC)

INA - Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas

Patrícia Ferreira

Técnica Superior

Divisão de Comunicação e Relações Públicas (DCRP)

Direção de Serviços de Cooperação, Conhecimento e Comunicação (DSCCC)

INA - Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas

Virgínia Silva

Diretora

Centro de Competências Jurídicas do Estado (JurisAPP)

APRESENTAÇÃO DO PROJETO

O presente projeto está integrado no Plano de Trabalho Colaborativo na Administração Pública formulado no âmbito do Despacho n.º 3614-D/2020, de 23 de março, da Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública, (publicado no Diário da República, Série II, Parte C, 2.º Suplemento, n.º 58/2020, de 23 de março de 2020) que “define orientações para os serviços públicos em cumprimento do Decreto n.º 2-A/2020, de 20 de março, em execução da declaração do estado de emergência efetuada pelo Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18 de março”.

Determina o número 11, do Despacho n.º 3614-D/2020, de 23 de março, da Ministra da Modernização do Estado e da Administração Pública, o seguinte:

“Em matéria de difusão de informação, instrumentos de apoio e práticas inovadoras de gestão e organização do trabalho, para proporcionar suporte a atividade dos serviços e dos trabalhadores em novos ambientes do trabalho, compete à equipa coordenadora do Sistema de Incentivos à Inovação na Gestão Pública, com o apoio de outros trabalhadores e dirigentes oriundos das entidades nela representadas e mediante o estabelecimento das parcerias que se afigurem necessárias.”

Este projeto, ao qual foi atribuída a designação de “Ferramenta de Avaliação da Qualidade de Conteúdos Informativos”, contribui para a concretização da orientação expressa no ponto iv), do n.º 11 do referido despacho:

“A análise permanente dos conteúdos disponibilizados com vista a assegurar a sua coerência, precisão e atualidade.”

ESTRUTURA DA FERRAMENTA

Introdução

A comunicação tem um papel fundamental em tempos de crise. A situação de pandemia provocada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2 (COVID-19) criou a necessidade de respostas imediatas, rigorosas, credíveis e baseadas em evidências. A responsabilidade da administração pública na produção de conteúdos informativos deve corresponder a essa necessidade acrescida de confirmação das fontes de qualidade dos dados e dos esclarecimentos para que a mensagem comunicada informe, induza confiança e segurança e proporcione o conhecimento necessário à tomada de decisões pelo cidadão com a responsabilidade que a vida em comunidade exige de todos.

Para que isso aconteça, há um conjunto de critérios a cumprir na produção de conteúdos informativos e na comunicação da administração pública dirigida ao público em geral, mas também na comunicação interna, pois a primeira deriva frequentemente da segunda.

Os dez critérios seguintes podem ser utilizados para verificar a qualidade dos conteúdos informativos que suportam a comunicação interna e externa na administração.

1. Alinhar a mensagem com a estratégia

Em qualquer comunicação é essencial começar por definir o propósito da mensagem que se pretende divulgar. Só depois de formular uma estratégia e definir o objetivo da comunicação se aconselha passar às fases da construção e transmissão da mensagem ao público-alvo.

2. Definir a mensagem com as palavras-chave

Usar palavras-chave em diferentes momentos faz com que o objetivo seja mais facilmente alcançado. Por exemplo, quando se pretende passar a mensagem de que um determinado órgão está a acompanhar uma situação, deve recorrer-se em diferentes momentos do discurso a ideias como “os responsáveis estão em permanente contacto”,

“estão no local”, “estão a acompanhar o caso”, ou “estão a realizar contactos nesse sentido”.

Para além disso, os verbos devem ser usados no presente para reforçar a noção de ação no imediato.

3. Confirmar as fontes

Utilizar preferencialmente os canais oficiais do Governo, contactar as áreas governativas em questão para esclarecimento das dúvidas, enviar comunicados e circulares internos sempre que se justifique e agilizar os contactos entre os departamentos (independentemente da designação que assumem) estratégicos na comunicação da administração pública.

4. Utilizar a fórmula das 5 questões (+ 1)

Em qualquer comunicação e divulgação de informações, deve privilegiar-se o recurso ao ‘lead’, ou seja, a informação pertinente para os destinatários deve estar presente no primeiro parágrafo do texto e responder às seguintes cinco questões das regras do jornalismo:

- O quê?
- Quem?
- Quando?
- Onde?
- Porquê?

Pode ser acrescentada uma sexta pergunta:

- Como?

Desta forma, a informação mais importante é assimilada de imediato e mesmo que o leitor não disponha de tempo para ler o documento na íntegra, reteve a mensagem que se pretende passar logo no primeiro parágrafo.

O resto do texto deve seguir a ordem da pirâmide invertida, do mais relevante (ou mais importante) para o menos relevante (ou menos importante).

5. Evitar juízos de valor e informação irrelevante

A comunicação deve primar pela clareza, simplicidade e exatidão e ser global. Não deve conter opiniões, nem adjetivos que a possam tornar tendenciosa ou parcial. Para além disso, é importante “limpar” a comunicação da informação irrelevante para a mensagem que se pretende transmitir, para evitar o risco da dispersão da atenção dos destinatários, a confusão quanto ao propósito da mesma e a dificuldade em aceder ao conteúdo informativo que se pretende transmitir.

6. Evitar os adjetivos e os advérbios de modo

Os adjetivos, ou seja, as palavras que indicam um atributo de um substantivo, sendo difíceis de evitar, acarretam o risco do romper a neutralidade da mensagem. Por sua vez, os advérbios de modo funcionam como modificadores verbais e, de certa forma, fazem aos verbos o que os adjetivos fazem aos substantivos. Experimente escrever uma mensagem com adjetivos e advérbios de modo. Leia-a em voz alta. A seguir, purifique o texto destes dois elementos. Volte a ler. Confirme como a escrita parece ter ganho clareza e velocidade. O leitor sente a diferença.

7. Fornecer uma resposta imediata

Em qualquer situação de crise, a resposta da comunicação deve ser imediata e rigorosa. Esta é a melhor forma de contrariar as notícias falsas, controlar os rumores, esclarecer dúvidas e manter o público-alvo informado.

8. Utilizar linguagem inclusiva

A comunicação deve utilizar uma linguagem inclusiva e acessível a todas as pessoas. Esta linguagem deve ser sensível às questões de género, mas não só. Na linguagem inclusiva é necessário saber quais as palavras que devem, ou não, ser utilizadas quando se fala sobre deficiência. Por outro lado, é necessário incluir as pessoas com deficiência nas comunicações que são produzidas e confirmar se as comunicações são acessíveis a essas pessoas.

9. Adequar a partilha da informação às plataformas digitais

As entidades públicas utilizam, em regra, mais de uma plataforma digital e estão presentes em mais do que uma rede social. Para a publicação de comunicações no respetivo sítio institucional é importante também fazer a sua divulgação nas plataformas e redes sociais utilizadas. A linguagem utilizada deve todavia ser adequada a cada uma dessas realidades, sem perder de vista todos os critérios antes referidos. A elaboração de guias para a gestão das redes sociais é uma boa prática que permite orientar de forma estruturada as mensagens a divulgar, o respetivo conteúdo e oportunidade.

10. Enriquecer a informação com hiperligações

Uma hiperligação (ou 'link') é uma referência dentro de um documento que o associa a outra parte desse documento ou a outro documento. Cria um atalho para saltar para outro local ou outra fonte de informação. As hiperligações enriquecem a comunicação, desde que usadas com equilíbrio, e fornecem a oportunidade de aprofundar o conhecimento sobre uma determinada parte da informação referida na comunicação.

Neste âmbito é recomendável recorrer preferencialmente a sítios institucionais e de autoridades públicas ou de organizações não-governamentais publicamente reconhecidas.

MATRIZ DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE CONTEÚDOS INFORMATIVOS

Critério	Verificação		Evidência
	Sim	Não	
1. Alinhamento da mensagem com a estratégia de comunicação.			
2. Definição da mensagem com as palavras-chave			
3. Confirmação das fontes.			
4. Utilização da fórmula das 5 questões (+1)			
5. Eliminação de juízos de valor e informação irrelevante.			
6. Limpeza do texto.			



**PLANO DE TRABALHO
COLABORATIVO**
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Critério	Verificação		Evidência
	Sim	Não	
7. Resposta imediata.			
8. Utilização de uma linguagem inclusiva e acessível.			
9. Adequação da informação às plataformas digitais.			
10. Inserção de hiperligações quando se justifique.			

SUGESTÕES DE UTILIZAÇÃO

A Ferramenta de Avaliação da Qualidade de Conteúdos Informativos destina-se às entidades do setor público. Foi criada no contexto da pandemia do novo coronavírus SARS-CoV-2 (COVID-19), que acelerou as necessidades de comunicação numa situação de crise. No entanto, a sua utilização é extensível à comunicação na fase de transição que se avizinha, mas também em circunstâncias “normais”.

Os dez critérios utilizados procuram abranger as principais dimensões da qualidade dos conteúdos informativos. Será possível desdobrar cada um desses critérios em vários subcritérios, ou até criar novos critérios. Cada entidade pública deve utilizar e completar a ferramenta de acordo com as suas necessidades específicas de comunicação, desde que a sua utilização cumpra a função para a qual foi criada e não se transforme num processo moroso e num obstáculo à celeridade das respostas que a comunicação deve proporcionar. É sempre possível comunicar com qualidade e de modo célere. Até porque esse é um imperativo da missão de serviço público de informar e comunicar.

Numa segunda fase será aconselhável regressar à estrutura e à matriz desta ferramenta, após um primeiro período de utilização na prática, para avaliar a mesma e elaborar uma segunda versão. Para isso, será importante fazer circular a mesma através da rede de pontos de contacto da comunicação nas entidades públicas das várias áreas de Governo e recolher a opinião dessas pessoas relativamente à sua utilização numa dimensão alargada do trabalho colaborativo.

DOCUMENTOS DE APOIO

Abranches, G. (2009). *Guia para uma Linguagem Promotora da Igualdade entre Mulheres e Homens na Administração Pública*. Lisboa: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género. Disponível na Internet, em <https://www.cig.gov.pt/siic/pdf/2014/siic-Linguagem.pdf>

Agência Europeia para as Necessidades Especiais e a Educação Inclusiva (2015). *Linhas de Orientação para Informação Acessível. TIC para a Acessibilidade à Informação na Aprendizagem (ICT4IAL)*. Disponível na Internet, em https://www.european-agency.org/sites/default/files/Guidelines%20for%20Accessible%20Information_PT.pdf

Francisco, M.; Sousa, N. (2019). *Guia de Produção de Conteúdos Digitais Acessíveis*. 4ª edição. Politécnico de Leiria. Disponível na Internet, em <https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/4044/3/guia-producao-conteudos-digitais-acessiveis.pdf>

Gradim, Anabela (2000). *Manual de Jornalismo*. Universidade da Beira Interior. Disponível na Internet, em <http://bocc.ubi.pt/pag/gradim-anabela-manual-jornalismo-2.html>

Guimarães, P.; Martins, S. (2015). *Guia de Estilo*. Centro de Informação Europeia Jacques Delors. Disponível na Internet em <https://infoeuropa.euocid.pt/registo/000021583/documento/0001/>

Matta, C. A. R. (2017). *A comunicação estratégica na gestão da comunicação de crise nas organizações e o papel do profissional de assessoria de imprensa*. Dissertação de Mestrado em Ciências da Comunicação - Comunicação Estratégica. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas. Universidade Nova de Lisboa.

Portugal. Ministério da Saúde. Direção-Geral da Saúde. (2020). *Princípios orientadores para comunicação de riscos e crise, baseados na perceção de riscos – Doença Respiratória Aguda por 2019-nCoV*. Lisboa: Direção-Geral da Saúde. Disponível na Internet, em <https://fch.lisboa.ucp.pt/pt-pt/asset/10276/file>

União Europeia. Secretariado-Geral do Conselho (2018). *Comunicação inclusiva no SGC*. Disponível na Internet, em https://www.consilium.europa.eu/media/35437/pt_brochure-inclusive-communication-in-the-gsc.pdf



**PLANO DE TRABALHO
COLABORATIVO**
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

FIM DO DOCUMENTO