

## Conclusiones

El enfoque semiótico genera una construcción de lenguaje visual muy importante en la creación de prendas de vestir y esto permite que haya una identidad en el diseño y el concepto de las mismas.

Las problemáticas sociales recurrentes en la ciudad de Bucaramanga se presentan en la mayoría de los casos por la desigualdad y la falta de oportunidades en la población LGTB y las personas de escasos recursos o que viven en invasiones.

El diseño prendas unisex desde un concepto artístico y con mensajes claros desde la parte social y cultura, proporcionan al mercado versatilidad, dinamismo e innovación.

### Referencias bibliográficas

- Bañuelos C., J. (2006). Aplicación de la Semiótica a los procesos de Diseño. *Revista Signa*, págs.. 233-254. UNED.
- Caballero, F. (2006). La teoría de la justicia de John Rawls. *Revista Ibero Forum*, número II, Otoño.
- ONU. (2015). *Índice de Desarrollo Humano*. <https://www.undp.org/content/undp/es/home/librarypage.html>
- \_\_\_\_\_. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

**Abstract:** From the subject Methodology for the Elaboration of Fashion Projects I, of the Fashion Management Technology program of the Technological Units of Santander, the students of V semester present their proposals for entrepreneurship or research, where a need or a problem in the sector is detected and in this way they make an approach to meet that need. This research topic seeks that from fashion there is a message through the garments with the problem of social inequality, culture and gender that occurs in the city of Bucaramanga.

**Keywords:** Fashion design - unisex garments - inequality - entrepreneurship.

**Resumo:** A partir do tema Metodologia para a Elaboração de Projetos de Moda I, do programa Tecnologia de Gestão de Moda das Unidades Tecnológicas de Santander, os estudantes do V semestre apresentam suas propostas de empreendedorismo ou investigação, onde se detecta uma necessidade ou um problema no setor e desta forma fazem uma abordagem para suprir essa necessidade. Este tópico de pesquisa procura que a partir da moda haja uma mensagem através do vestuário com os problemas de desigualdade social, cultura e gênero que ocorrem na cidade de Bucaramanga.

**Palavras chave:** design de moda - vestuário unisexo - desigualdade - empreendedorismo.

(\*) **Carolina Raigosa Díaz:** profesional en Diseño de Moda, Especialista en Diseño Estratégico e Innovación, MAGISTER en Dirección y Administración de Empresas, doctoranda en Diseño. Docente de investigaciones y académica de las Unidades Tecnológicas de Santander, Bucaramanga - Colombia. Líder del grupo de investigación GIMOCA. **Luz Neyda Páez Zambrano:** Tecnóloga en Gestión de la moda egresada de las Unidades Tecnológicas de Santander. Técnico laboral en patronaje industrial de moda. Técnica en sistemas en el Sena. Participación en el 2019 en la Universidad de Cuenca en Ecuador Congreso IDEA y en el congreso Latinoamericano de Diseño en el 2020 de la Universidad de Palermo. **Juan Camilo Barajas Barajas:** Tecnólogo en Gestión de la moda egresado de las Unidades Tecnológicas de Santander, Tecnólogo en Gestión del talento humano del Sena. Participación en el congreso Latinoamericano de diseño en el 2019 y en el 2020 de la Universidad de Palermo.

## Linguagem Cidadã e Design da Informação: aproximações

Claudia Mont'Alvão (\*)

Actas de Diseño (2021, julio),  
Vol. 37, pp. 64-67. ISSN 1850-2032.  
Fecha de recepción: julio 2020  
Fecha de aceptación: diciembre 2020  
Versión final: diciembre 2021

**Resumo:** O ensaio apresenta uma discussão sobre as aproximações entre a Linguagem cidadã e o design da informação. Tem-se, de um lado, a importância da Linguagem simples, no âmbito da saúde, como ferramenta imprescindível na relação entre o governo e o cidadão. Do outro, todos os princípios do projeto da informação, que deve considerar o usuário como o foco do projeto. Nesse contexto, entende-se que o projeto da informação que considera a Linguagem simples tem o compromisso com a inclusão social, e a acessibilidade da informação apresentada pelo governo, o que permite o exercício da cidadania.

**Palavras chave:** Design da informação - Linguagem simples - Inclusão Social - Promoção da Saúde - Fatores Humanos / Ergonomia

[Resúmenes en español e inglés y currículum en p. 67]

## Contexto

Para que toda a população consiga acessar as informações e agir conforme o necessário, os textos devem ser fáceis de ler e entender. Entende-se então que uma das responsabilidades do setor público é informar os cidadãos sobre os direitos, deveres, serviços e transações que lhes dizem respeito. A comunicação entre governo e cidadãos dá-se em suportes diferentes, que vão desde 'spots' na televisão e no rádio até plataformas digitais, onde a informação veiculada utilizada palavras e imagens, unicamente, ou de forma complementar.

No entanto, a mensagem veiculada nem sempre é facilmente compreendida pelos cidadãos. Elas estão em um outro 'idioma' popularmente chamado de 'burocratês'. Esse termo já está dicionarizado, e pode ser entendido, conforme Michaelis (2016) como 'o jargão dos burocratas'. Os efeitos negativos da linguagem burocrática em textos governamentais vêm suscitando discussões em diferentes campos de saber desde meados do século vinte (FISCHER, 2018). A mesma autora afirma que a linguagem burocrática como fato social "exerce coerção por constituir uma realidade exterior aos indivíduos, que não conseguem impedi-la de existir e com ela se conformam" (FISCHER, 2018, p. 10). Uma vez entendido que o burocratês tem sido a linguagem utilizada nessa comunicação governo-cidadão, verifica-se que este interfere diretamente em um outro conceito, o da Promoção da Saúde.

## Promoção à saúde e o projeto da informação

Para o enfoque na saúde, a Carta de Ottawa (Organização Mundial da Saúde, 1986) - da qual o Brasil é signatário - evidencia a equidade em todos os seus elementos para que haja uma criação de ambientes favoráveis, transformando a saúde em uma responsabilidade global. Datada de 2014, a portaria que redefine a Política Nacional Promoção à Saúde brasileira (Brasil, 2014), tem por objetivo "Promover a equidade e a melhoria das condições e modos de viver, ampliando a potencialidade da saúde individual e da saúde coletiva, reduzindo vulnerabilidades e riscos à saúde decorrentes dos determinantes sociais, econômicos, políticos, culturais e ambientais." Datada de 2014, a portaria que redefine a Política Nacional Promoção à Saúde brasileira (Brasil, 2014), tem por objetivo "Promover a equidade e a melhoria das condições e modos de viver, ampliando a potencialidade da saúde individual e da saúde coletiva, reduzindo vulnerabilidades e riscos à saúde decorrentes dos determinantes sociais, econômicos, políticos, culturais e ambientais." Destacam-se ainda três objetivos específicos apresentados no artigo 7º.:

VII - promover o empoderamento e a capacidade para tomada de decisão e a autonomia de sujeitos e coletividades por meio do desenvolvimento de habilidades pessoais e de competências em promoção e defesa da saúde e da vida;

VIII - promover processos de educação, formação profissional e capacitação específicas em promoção da saúde, de acordo com os princípios e valores ex-

pressos nesta Portaria, para trabalhadores, gestores e cidadãos;

IX - estabelecer estratégias de comunicação social e mídia direcionadas ao fortalecimento dos princípios e ações em promoção da saúde e à defesa de políticas públicas saudáveis;

X - estimular a pesquisa, produção e difusão de conhecimentos e estratégias inovadoras no âmbito das ações de promoção da saúde;

Segundo Silva e Baptista (2015) 'o que está em questão em 2014 já não é mais a importância ou não da promoção da saúde e sim de que forma ela pode ou não contribuir de maneira articulada com as demais componentes e políticas de saúde'. Os autores afirmam ainda que "reconhecer o protagonismo dos sujeitos na construção da saúde tem se mostrado uma importante ferramenta na divulgação de um conceito ampliado de saúde."

Pode-se afirmar que os objetivos listados na Portaria Nº 2.446/ 2014, assim como as afirmativas de Silva e Baptista (2015) apontam para a necessidade de uma comunicação eficiente entre governo e cidadão nas questões de saúde. Um cidadão esclarecido, consciente, é capaz de tomar decisões sobre suas escolhas, em relação à sua saúde.

De acordo com a pesquisa de Reberte et al. (2012), o uso de materiais impressos nas unidades básicas de saúde é comum, uma vez que esses materiais têm a capacidade de auxiliar os pacientes, esclarecendo suas dúvidas. Portanto, o foco no desenvolvimento de manuais e cartilhas, torna uma forma de contribuir para a Promoção da Saúde. Nesse contexto, a abordagem do Design centrado no humano permite que as características, habilidades e capacidades desses usuários sejam consideradas para o projeto adequado desses materiais informativos e educativos.

## Projeto da informação, Linguagem simples, Linguagem cidadã

Quando o designer se propõe a desenvolver um material informativo, deve considerar ainda segundo esse autor, a facilidade de leitura. Para Horn (1999), a mensagem transmitida deve proporcionar ao leitor uma leitura que permita a tomada de atitudes corretas.

Dick et al. (2017) afirmam que no primeiro momento de contato com a informação, esta deve estar adequadamente organizada, categorizada e estruturada para o indivíduo de forma que as partes da informação sejam encontradas e identificadas de maneira eficaz e eficiente.

Resumidamente, pode-se dizer que a Linguagem simples, termo adotado para a *Plain Language* no Brasil é uma técnica de redação e um movimento social com força em vários países. Também é conhecida em português como *Linguagem Clara*. Como causa social, defende o direito de entender os textos de interesse público (FISCHER, 2018). Esse tema tem sido discutido pelo setor público de vários países da Europa, América Latina e África. De acordo com a associação internacional PLAIN, o movimento está presente em 30 países e 15 idiomas (PLAIN, 2020). Segundo Fischer et al (2019):

uma comunicação está em linguagem clara quando o texto, a estrutura e o design são tão claros que o público-alvo consegue encontrar facilmente o que procura, compreender o que encontrou e usar essa informação. Usar linguagem clara significa priorizar o leitor. Descobrir o que os leitores querem saber, de que informação precisam, e ajudá-los a alcançar suas metas.

O trabalho de Dyer et al. (2013) aponta que em várias áreas a simplificação da informação permite não somente o acesso, mas também dá autonomia ao cidadão. Isso permite que ele tome suas decisões, faça suas escolhas. Nesse sentido, a Linguagem simples é entendida como ferramenta de justiça social, inclusão, e acessibilidade aos serviços públicos.

Quando tratamos da questão da leitura de informações, soma-se aí o fato da necessidade de domínio do leitor sobre o texto apresentado. Na área da saúde, essa questão é ainda mais complexa, uma vez que a área apresenta termos técnicos, nem sempre de domínio comum. Segundo Sørensen et al. discutem que literacia em saúde é relacionada à literacia/ alfabetização e implica em conhecimento, motivação e competências das pessoas para acessar, entender, avaliar e aplicar informações de saúde. Dessa forma, estarão aptos para fazer julgamentos e tomar decisões na vida cotidiana sobre cuidados de saúde, prevenção de doenças e promoção à saúde para manter ou melhorar sua qualidade de vida durante o curso de vida.

Greene et al (2017) fizeram uma revisão de literatura sobre o impacto da linguagem simples e a promoção da literacia em saúde. Os estudos demonstraram que alguns pacientes com baixo nível de literacia podem se beneficiar a partir de uma melhor compreensão do que é apresentado, e profissionais de saúde devem ser educados em como apresentar a informação utilizando as recomendações da linguagem simples. Os autores afirmam que:

O uso de linguagem simples pode aumentar a compreensibilidade da informação e procedimentos em saúde complexos, especialmente para pacientes com baixa literacia. (Greene et al., 2017, p. 398)

### **A pesquisa sobre o projeto da informação centrado no usuário**

Rose (2016, p. 427) afirma que a abordagem do design centrado no usuário (*User Centred Design UCD*), primariamente focada em sistemas digitais, “fornece a oportunidade para investigarmos e advogarmos a necessidade de populações vulneráveis”. A autora ainda complementa:

Eu proponho que a perspectiva da justiça social na comunicação técnica e o design centrado no usuário possam revelar as injustiças existentes nas tecnologias incorporadas em seus projetos e o risco de privar ainda mais os direitos das populações já vulneráveis (Rose, 2016, p.428)

Nessa perspectiva da abordagem do UCD, podemos analisar e propor materiais de Promoção à Saúde que devem trazer elementos – digitais ou não -, enfocando as necessidades de comunicação com o cidadão, onde se constata a correlação entre a Promoção à saúde e à *Plain Language* (Linguagem Simples).

Como proposta para melhorar a comunicação governamental com o cidadão no âmbito da saúde, desenrola-se uma pesquisa que prevê mapear os materiais informativos no formato de peças gráficas e digitais, para aconselhamento à saúde, relacionando-os com as normativas de Linguagem simples do governo brasileiro.

Como etapa posterior, parte do material encontrado será selecionado, alinhado com a Agenda 2030 das Nações Unidas (ONU, 2015; Objetivo 3, Saúde e Bem-Estar) para análise a partir da proposta de Borba et al. (2017) e para uma avaliação de compreensibilidade.

### **Comentários finais**

No Brasil, a discussão e a aplicação da Linguagem simples ainda são limitadas. O entendimento de que a Linguagem simples deve estar principalmente nas comunicações do governo com o cidadão configura sua nomenclatura *Linguagem Cidadã*, com o papel de inclusão social a partir do acesso à informação para todos.

No caso da informação em saúde, adiciona-se a questão da literacia, que não se relaciona somente ao fato de saber ler ou escrever, mas na necessidade de um conhecimento preciso do que está sendo apresentado, e que permita ao usuário/ paciente a tomada de decisões que julga acertada.

A abordagem do UCD, que foca nas necessidades, contextos, desejos, e *inputs* dos usuários que são realmente o público-alvo desse material informativo deve nortear o projeto.

Foi dentro desse contexto que se discutiram aqui as aproximações entre os avanços nessa área e a importância da pesquisa científica para que o cidadão seja mais bem atendido pelo governo, principalmente na área da saúde integrando o Design da Informação e a Linguagem Simples.

### **Agradecimentos**

A pesquisa aqui apresentada tem apoio da PUC-Rio e apoio parcial da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) - código de financiamento 001 e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), agências de fomento à pesquisa do Governo Brasileiro.

### **Referências**

Borba, M. R.; Waechter, H. N.; Borba, V. R (2015). *Contributions of Graphic Design for Effective Communication in the Health Campaigns*. In: C. G. Spinillo et al. Proceedings of the 7th Information

- Design International Conference | CIDI 2015 [Blucher Design Proceedings, num.2, vol.2]. São Paulo: Blucher, 2015. ISSN 2318-6968, DOI 10.5151/designpro-CIDI2015-cidi\_86
- BRASIL (2014) Ministério da Saúde. Portaria Nº 2.446/GM de 11 de novembro de 2014. Redefine a Política Nacional de Promoção da Saúde (PNPS). Brasília, DF, 2014.
- Dick, M. E. et al. (2017) Design da informação e competência em informação: relações possíveis. *Revista Brasileira de Design da Informação*, 17 (1), p. 1–13.
- Dyer, C. R. et al. (2013) Improving Access to Justice: Plain Language Family Law Court Forms in Washington State. *Seattle Journal for Social Justice*: Vol. 11 : Iss. 3 , Article 10. Available at: <https://digitalcommons.law.seattleu.edu/sjsj/vol11/iss3/10>
- Fischer, H. (2018) *Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania*. Rio de Janeiro: Com Clareza, 2018.
- Fischer, H.; Mont'Alvão, C.; dos Santos Rodrigues, E. (2019) O papel do texto na compreensibilidade de e-serviços. In: *Revista ErgodesignHCI*, [S.l.], v. 7, n. Especial, p. 207-219, apr. 2019. ISSN 2317-8876.
- Greene, M. et al. (2017) *Use of Plain-Language Guidelines to Promote Health Literacy*. IEEE Transactions on Professional Communication, vol. 60, no. 4, december 2017. <https://doi.org/10.1109/TPC.2017.2761578>
- Horn, R. E. (1999) *Information Design: Emergence of a New Profession*. MIT Press: Robert Jacobson.
- MICHAELIS (2016) *Dicionário Escolar - Língua Portuguesa*. São Paulo: Melhoramentos, 992 p. ISBN do Livro digital: 9788506069561
- ONU Organização das Nações Unidas. (2015) Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. 2015. Disponível em <https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>
- Organização Mundial Da Saúde / World Health Organization. (1986) *The Ottawa Charter for Health Promotion*, 1986. Disponível em: <https://www.who.int/healthpromotion/conferences/previous/ottawa/en/>
- PLAIN *Plain Language Association International*. (2020) <https://plainlanguagenetwork.org/>
- Reberte, L. M.; Hoga, L.; Gomes, A. (2012) Process of construction of an educational booklet for health promotion of pregnant women. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, Ribeirão Preto, v. 20, n. 1, p. 101-108, Feb. 2012. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692012000100014&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692012000100014&lng=en&nrm=iso)>. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692012000100014>.
- Rose, E. J. (2016). Design as advocacy: Using a human-centered approach to investigate the needs of vulnerable populations. *Journal of Technical Writing and Communication*, 46(4), 427–445.
- Silva, P. F. A. da; Baptista, T. W. de F. (2015) A Política Nacional de Promoção da Saúde: texto e contexto de uma política. *Saúde debate*, Rio de Janeiro, v. 39, n. spe, p. 91-104, Dec. 2015. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-11042015000500091&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042015000500091&lng=en&nrm=iso). <https://doi.org/10.5935/0103-1104.2015S005327>.
- Sørensen, K. et al. (2012) Health literacy and public health: A systematic review and integration of definitions and models. *BMC Public Health*, vol. 12, no. 1, 2012, Art. no. 80.
- Abstract:** The essay presents a discussion about the approximations between citizen Language and information design. It has, on one side, the importance of plain Language, in the health field, as an indispensable tool in the relationship between the government and the citizen. On the other, all the principles of information design, which must consider the user as the focus of the project. In this context, it is understood that the information design that considers plain language is committed to social inclusion, and the accessibility of the information presented by the government, which allows the exercise of citizenship.
- Keywords:** Information Design - Simple Language - Social Inclusion - Health Promotion - Human Factors / Ergonomics
- Resumen:** El ensayo presenta una discusión sobre las aproximaciones entre el lenguaje ciudadano y el diseño de la información. Tiene, por un lado, la importancia del Lenguaje Claro, en el ámbito sanitario, como herramienta indispensable en la relación entre el gobierno y el ciudadano. Por otro, todos los principios del diseño de la información, que deben considerar al usuario como el centro del proyecto. En este contexto, se entiende que el diseño de la información que considera el lenguaje llano tiene el compromiso de la inclusión social, y la accesibilidad de la información presentada por el gobierno, que permite el ejercicio de la ciudadanía.
- Palabras clave:** Diseño de la información - Lenguaje sencillo - Inclusión social - Promoción de la salud - Factores humanos / Ergonomía
- (\*) Claudia Mont'Alvão:** Possui graduação em Desenho Industrial, Projeto de Produto, pelo Centro Universitário da Cidade (1994), Mestrado e Doutorado em Engenharia de Transportes pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (1997 e 2001). Atualmente é Professora Associada do Programa de Pós Graduação em Design da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro PPGDesign PUC-Rio. Desde 2002 atua como Coordenadora do Laboratório de Ergodesign e Usabilidade de Interfaces (LEUI/PUC-Rio). Como atividades decorrentes da atuação no LEUI/PUC-Rio é coordenadora geral dos eventos ERGODESIGN & USIHC (desde 2000) e editora-chefe da Revista Ergodesign & HCI (lançada em 2013). Contribui ainda como consultora ad hoc de várias agências de fomento, tais como CNPq, FAPESP e FAPEMIG. Tem como interesse de pesquisa o estudo e a aplicação da Ergonomia nas áreas de informação/advertências, interação humano-computador, ambiente construído e sistemas de transportes. Bolsista de Produtividade do CNPq nível 2 (2015-2017/ 2018-2020)