



ORIENTACIONES PARA ADOPCIÓN DE LENGUAJE CLARO

ORIENTACIONES PARA ADOPCIÓN DE LENGUAJE CLARO

Este Manual es parte integrante del proyecto de cooperación entre el Gobierno del Estado de São Paulo y el Reino Unido.



SPUK



Improving business environment through transparency in São Paulo State

Melhoria do ambiente de negócios por meio da transparência no Estado de São Paulo

Asociados

ceweb.br nic.br cgi.br

SEADE
Fundação Sistema Estadual
de Análise de Dados

Fundap



Embaixada Britânica
Brasília



Año 2016



Este material se encuentra bajo una licencia Creative Commons.
Atribución-SinDerivaciones-SinDerivados
CC BY-NC-ND



Improving business environment through transparency in São Paulo State

Melhoria do ambiente de negócios por meio da transparência no Estado de São Paulo

REALIZACIÓN

GOBIERNO DEL ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaría de Gobierno

- Subsecretaría de Asociaciones e Innovaciones

Casa Civil

- Asesoría Especial para Asuntos Internacionales

Fundación del Desarrollo Administrativo – Fundap

Fundación Sistema Estatal de Análisis de Datos – Seade

Consejo de Transparencia de la Administración Pública

GOBIERNO DEL REINO UNIDO

Embajada Británica – Brasíla

NÚCLEO DE INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN DEL PONTO Br – NIC.br

Centro de Estudios sobre Tecnología Web – CeWeb.br

AUTORÍA

Fundación Sistema Estatal de Análisis de Datos – Seade

Antonio Carlos Gallani Gonçalves

Magali Valente

Nanci Martin Padilla

COORDINACIÓN

Vivaldo Luiz Conti – Seade

DESIGN

Alcione de Godoy – iGovSP – e-books

Tânia Pinaffi Rodrigues – Seade – e-books

GUIDELINE – LENGUAJE CLARO.....	05
EL LENGUAJE CLARO Y EL AMBIENTE DIGITAL	09
LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN – LEGISLACIÓN	12
CONSTRUCCIÓN DEL LENGUAJE CLARO	15
Experiencias en otros países.....	16
Experiencias en Brasil.....	18
LENGUAJE CLARO.....	21
Como redactar	22
EL MÉTODO DE CONSTRUCCIÓN DEL LC	26
Textos y bancos de datos	27
Sugerencias para un lenguaje claro	30
Observación importante	31
GLOSARIO	33
REFERENCIAS.....	35



GUIDELINE – LENGUAJE CLARO

capítulo 1

La naturaleza de la administración pública demanda la comunicación permanente con los ciudadanos. El gobierno se hace presente en el cotidiano al avisar a las personas sobre sus derechos y cambios en las leyes, al recordarlas de sus deberes y prestar cuentas de sus actos o divulgar campañas. La forma predominante de esta comunicación es la palabra escrita, leída en el soporte papel o cada vez más, hoy día, en dispositivos electrónicos.

Con todo, en nuestra sociedad, la adquisición de la cultura letrada, obtenida a través de la literatura, es, aún, un privilegio de pequeña parte de la población. Así, el vocabulario de la mayoría de las personas es limitado, las tornando incapaces de comprender palabras de uso no cotidiano o empleadas en el lenguaje culto o técnico. Además de las palabras utilizadas en un texto, la forma de la escrita es fundamental para su entendimiento. Palabras difíciles y una gramática rebuscada son la receta para la construcción de una escrita hermética que pocos lograrán poder descifrar.

De conformidad con levantamiento del Instituto Paulo Montenegro, El Indicador de Alfabetismo Funcional – Inaf indica que, en la población brasileña de 15 a 64 años, apenas el 26% son alfabetizados plenos. Estas personas logran “comprender e interpretar textos en situaciones usuales: leen textos más largos, analizando y relacionando sus partes, comparan y evalúan informaciones, diferencian hecho de opinión, realizan inferencias y síntesis. En cuanto a matemáticas, resuelven problemas que exigen mayor planificación y control, involucrando porcentuales, proporciones y cálculo de área, además de interpretar tablas de doble entrada, mapas y gráficos”. Es decir, apenas poco más de un cuarto de los ciudadanos brasileños en este grupo de edad es capaz de leer y entender textos complejos.

De los demás 74%, el 6% son analfabetos y el 21% poseen una alfabetización rudimentaria. Los otros 47% son funcionalmente alfabetizados: “leen y comprenden textos de extensión mediana, localizan informaciones por medio de pequeñas inferencias, leen números en la casa de los millones, resuelven problemas involucrando una secuencia simple de operaciones y poseen la idea de proporcionalidad. Muestran, con todo, limitaciones cuando las operaciones solicitadas traen mayor número de elementos, etapas o relaciones”.

Con este cuadro se puede observar como obvio que tres cuartos de la población en edad activa poseen algún nivel de dificultad para entender informaciones más elaboradas. Cambiar esta situación depende del avance de la educación y de reformas en los currículos y métodos de enseñanza, tarea que

TABLA 1
EVOLUCIÓN DEL INDICADOR DE ANALFABETISMO FUNCIONAL DE LA POBLACIÓN DE 15 A 64 AÑOS
BRASIL – 2001-2011

En porcentaje

Nivel de alfabetización	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2007	2009	2011/2012
Analfabeto	12	13	12	11	9	7	6
Rudimentario	27	26	26	26	25	21	21
Básico	34	36	37	38	38	47	47
Pleno	26	25	25	26	28	25	26
Analfabetos funcionales (analfabeto y rudimentario)	39	39	38	37	34	27	27
Alfabetizados funcionalmente (básico y pleno)	61	61	62	63	66	73	73

Fuente: Instituto Paulo Montenegro. Inaf Brasil 2001 a 2011.

consumirá, aún, generaciones, hasta que se logre incorporar la mayor parte de esa población a la cultura letrada.

El deber del gobierno es transmitir a los ciudadanos informaciones claras y objetivas, con el fin de asegurar que todos puedan disfrutar de sus derechos y hacer posible el cumplimiento de sus deberes. Como la etapa de la educación en Brasil es muy conocida, para asegurar una comunicación más democrática, pasible de ser apropiada por segmentos expresivos de la población, y no sólo por los más cultos, es imprescindible utilizar un lenguaje al alcance de la comprensión de las personas simples.

Así, es más que recomendable y oportuno que aquellos que son responsables, en las diversas instancias del gobierno, por publicar datos e informaciones, que lo hagan de forma que el lenguaje pueda ser entendido por su audiencia y en soportes que les sean accesibles.

La tarea está muy lejos de ser fácil, se considerando las dimensiones del país y sus regionalismos. Se trata, en resumen, de crear mecanismos para que la información pública sea cada vez más clara, verídica, oportuna y fiable. Ciertamente, tal exigirá la consolidación de esa área de conocimiento y el desarrollo de métodos, lo que demandará recursos humanos y financieros de tamaño considerable. Pero el premio por la inclusión de sectores más amplios de la sociedad en la comprensión de aquello que el gobierno pretende comunicare será el estímulo a la participación de los ciudadanos, el aumento de la transparencia y, por lo tanto, el perfeccionamiento de la propia gestión pública.

Este manual debe ser entendido como un guía para elaboración de un Lenguaje Claro (LC), para ser incorporado a la forma cómo el gobierno del Estado de São Paulo divulga sus informaciones en la Internet, en especial con respecto al significado de expresiones técnicas utilizadas de manera rutinaria por especialistas de las diversas áreas de actuación gubernamental, de modo a hacerlas más accesibles a la comprensión del ciudadano común.



EL LENGUAJE CLARO Y EL AMBIENTE DIGITAL

capítulo 2

La forma de lectura está condicionada al soporte del texto. En el papel, el lector se encuentra inmerso en el texto, contenido dentro de sus límites, y puede concentrar toda su atención en él. Ya en la pantalla del soporte digital, la lectura no ocurre palabra por palabra. El lector realiza una lectura general, “escanea” el texto buscando encontrar rápidamente los términos conectados directamente al tema de su interés.

En el medio electrónico, la atención del lector se dispersa por los diversos elementos que se encuentran en la pantalla (imágenes, links, botones, pestañas, etc.). Hasta mismo porque, muchas veces, el lector se encuentra en ambientes poco propicios a la lectura tradicional, dividiendo su atención con otros acontecimientos al rededor. Asimismo, hay la posibilidad de interactuar con el ambiente digital de una forma mucho más dinámica que en el papel. La propia postura corporal cambia, cuando la persona transita de la lectura de un soporte para otro. En el digital, se exige una comprensión rápida del significado del texto y no hay tiempo disponible o espacio suficiente para permitir reflexiones más profundas (GONÇALVES, 2010).

La creciente digitalización de la información y la popularización de los dispositivos electrónicos siguen cambiando la relación entre las instituciones públicas y los ciudadanos. Facilitar la comunicación y la interacción a través de medios electrónicos es una preocupación de los gobiernos de varios países, porque las personas tienen la necesidad de leer textos oficiales, ya sea para obtener algo que necesiten, como una licencia o acceso a la educación formal, ya sea para cumplir obligaciones, como pago de impuestos, o para acceder a informaciones que sean importantes para el ejercicio de sus actividades profesionales o cotidianas.

Otro aspecto de la sociedad actual a reforzar la necesidad de una comunicación concisa y clara por parte del gobierno es la fragmentación cada vez mayor del tiempo de las personas. Para trabajar, estudiar, cuidar de la vida personal y disfrutar de las opciones de cultura y entretenimiento se multiplican las tareas y el tiempo es dividido en pequeños intervalos, siendo exigida atención concentrada. Por lo tanto, lo que las personas valorizarán es una comunicación que les permita aprehender el significado del mensaje en el menor espacio de tiempo posible.

De forma general, el reto que se puede es que los contenidos orientados a la transparencia pública sean publicados en formatos y lenguajes más comprensibles por los ciudadanos. En este sentido, se considerando, aún, que

la lectura en los medios electrónicos, especialmente en dispositivos móviles, es creciente en la sociedad actual, la información hecha disponible debe ser directa y objetiva, se contraponiendo a los extensos y densos textos más apropiados al papel.



LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN – LEGISLACIÓN

capítulo 3

La transparencia con respecto a las bases de datos y a la disponibilidad de informaciones gubernamentales encuentran gran amparo en la legislación brasileña y de São Paulo.

El entendimiento es que toda la información de gobierno es pública, con raras excepciones, todas vinculadas al resguardo del sigilo de datos de carácter personal o a la seguridad del Estado.

El principal marco nacional es la [Ley de Acceso a la Información](#), que trata de los procedimientos que, obligatoriamente, deben ser adoptados por órganos municipales, estatales y federales, para asegurar el acceso a la información por los ciudadanos. Se destacan el artículo 5º, que afirma que “Es deber del Estado asegurar el derecho de acceso a la información, que será franquiciada, mediante procedimientos objetivos y ágiles, de forma transparente, clara y en lenguaje de fácil comprensión” (resaltado nuestro), y el artículo 8º, párrafo 3º, inciso I, que dice:

Los sitios [...] deberán, en la forma de reglamento, atender, entre otros, a los requisitos a continuación:

I – contener herramienta de búsqueda de contenido que permita el acceso a la información de forma objetiva, transparente, clara y en lenguaje de fácil comprensión (resaltado nuestro).

Específicamente con respecto al Estado de São Paulo, deben ser destacadas las iniciativas legales a continuación:

- Política de Gestión del Conocimiento e Innovación – [Decreto nº 53.963](#), del 21/01/2009, que visa, de entre otros aspectos a:
 - mejorar la formulación e implantación de políticas públicas y servicios al ciudadano y a la sociedad;
 - promover la transparencia en la gestión pública, suministrando informaciones al ciudadano, para posibilitar mayor participación en las decisiones político-administrativas;
 - incentivar la creación de una cultura de innovación y compartimiento de conocimiento e información en la gestión pública.
- Gobierno Abierto – [Decreto nº 55.559](#), del 12/03/2010, que visa a:
 - hacer disponible a la sociedad, vía Internet, copias de bases de datos y de informaciones no sigilosas y de acceso irrestricto de los órganos y entidades de la administración pública estatal;

- dar publicidad y acceso libre y gratuito a datos e informaciones no sigilosos de posesión de la administración pública estatal;
 - organizar y estructurar las bases de datos que deben ser hechas disponibles en formato abierto.
- [Decreto n° 58.052](#), del 16 de mayo de 2012, que reglamenta la Ley Federal n° 12.527, del 18 de noviembre de 2011, que regula el acceso a informaciones. Se destaca el Capítulo III, que trata de la divulgación de documentos, datos e informaciones:

Artículo 23 – Es deber de los órganos y entidades de la Administración Pública promover, independientemente de requerimientos, la divulgación en local de fácil acceso, en el ámbito de sus competencias, de documentos, datos e informaciones de interés colectivo o general por ellos producidas o custodiadas.

§ 3° – Los sitios de que trata el § 2° de este artículo deberán [...] contener herramienta de búsqueda de contenido, que permita el acceso a la información de forma objetiva, transparente, clara y en lenguaje de fácil comprensión.



CONSTRUCCIÓN DEL LENGUAJE CLARO

capítulo 4

EXPERIENCIAS EN OTROS PAÍSES

Tal vez por tratarse de una actividad relativamente reciente en los órganos oficiales que cuidan de cuestiones relacionadas a la comunicación con el público, no son muchas las experiencias orientadas al Lenguaje Claro (LC), a la simplificación de los términos utilizados en documentos oficiales, relatadas en sitios de gobierno.

Los ejemplos de acciones de gobiernos extranjeros presentados a continuación son considerados los más elocuentes sobre la validez de políticas orientadas al perfeccionamiento de la comunicación de los gobiernos, considerando los ciudadanos.

Estados Unidos de América

Las primeras iniciativas orientadas al lenguaje gubernamental más simple ocurrieron por el año de 1972, cuando fue editado decreto determinando que el Federal Register (el Boletín Oficial estadounidense) fuera escrito en términos legos, simples (be written in ‘layman’s terms), atendiendo a las manifestaciones del Consejo Nacional de Profesores de Inglés.

Tras avances y retrocesos, a partir de la década de 1990, el gobierno estadounidense desarrolló acciones como el [Plain Language Action and Information Network](#) (PLAIN), un grupo de trabajo inter-agencias dedicado a la idea de que los ciudadanos merecen comunicaciones claras de gobierno. En resumen, las discusiones emprendidas por este grupo resultaron en la [Public Law 111-274](#), del 13/10/2010, que visa “mejorar el acceso del ciudadano a las informaciones y servicios del gobierno, estableciendo que los documentos gubernamentales orientados al público deben ser redactados de forma clara” (traducción nuestra).

La referida Ley fue efectivamente implementada a partir del [memorando ejecutivo](#) (Memorandum for the Heads of Executive Departments and Agencies), emitido por el Gabinete de Administración y Presupuesto (Office of Management and Budget), vinculado al Gabinete Ejecutivo del Presidente (Executive Office of the President), a los dirigentes de departamentos y agencias federales.

El documento reafirma acto anterior de la administración Obama ([Memorandum on Transparency and Open Government](#), del 21/01/2009),

que enfatiza la importancia de la creación de un sistema de transparencia, participación pública y colaboración, siendo que la utilización de lenguaje claro es indispensable para atingir esos objetivos. Son, aún, definidos la estrategia de implementación y el rol a ser desempeñado por los órganos gubernamentales, bajo la mediación del PLAIN, que ofrece recursos para implantación de Lenguaje Claro en los diversos órganos federales estadounidenses, que pueden ser demandados vía sitio en la Internet.

Australia

De conformidad con documentos hechos disponibles por el Gabinete de Asesoría Parlamentar de Australia (Office of Parliamentary Counsel – OPC), desde la mitad de la década de 1990, siguen siendo implantadas iniciativas en el sentido de promover cambios en cuanto a la comunicación del gobierno australiano con el público, especialmente con respecto a la mejor forma de transmitir el significado de la legislación del país.

Así, se emprendió la efectiva implementación de nuevos formatos de redacción y presentación gráfica de los documentos legislativos australianos, sostenidos por una estructura con alrededor de 50 redactores y editores, según se puede constatar en el documento [OPC's drafting services: a guide for clients](#) y en presentaciones realizadas en conferencias en [Canadá](#) y en los [Estados Unidos](#). Manual, orientaciones para redacción y otros materiales pueden ser encontrados en sección específica en el [sitio de OPC](#).

Recientemente, en 2010, por iniciativa del propio OPC, se realizó investigación sobre la percepción de las innovaciones introducidas, junto a los usuarios de la legislación del país, como jueces, magistrados y servidores de la justicia, abogados, oficiales del Parlamento y del Ministerio Público y servidores del Ejecutivo.

Reino Unido

Se puede considerar que el más ilustre y grande inspirador del “movimiento” por el lenguaje claro en el Reino Unido fue George Orwell (alias de Eric Arthur Blair, 1903 – 1950). En 1946, en el ensayo *Politics and the English Language*, en que trata más del lenguaje que de política, él lanzó un verdadero manifiesto con el objetivo de defender una escrita más clara y concisa. Es en este ensayo que él indica las reglas para expresar pensamientos de modo claro:

- nunca use una metáfora, semejante u otra figura de lenguaje que esté habituado a leer;
- nunca use una palabra grande cuando una pequeña puede servir;
- si es posible cortar una palabra, córtela siempre;
- nunca use la voz pasiva cuando se pueda usar la voz activa;
- nunca use una expresión extranjera, un término científico, o una jerga si lograr pensar en un equivalente en inglés cotidiano;
- elija violar cualquier de esas reglas, a decir algo obviamente bárbaro.

Tras decenas de años, la portada del Reino Unido mantiene publicadas sus directivas de contenido ([Writing for GOV.UK](#)), apoyado en innúmeros estudios e investigaciones sobre el comportamiento de sus diferentes grupos de audiencia, como se puede observar en el estudio [GOV.UK content principles: conventions and research background](#), a partir de investigación encomendada junto a la University of Reading, que busca evaluar los principios de contenido de la portada británica, incluso elementos que indiquen cómo el lenguaje puede ser más bien estructurado para la lectura en la pantalla y cómo el contenido puede ser lo más accesible para todos, indistintamente.

Además de estar convenientemente diseminada por el gobierno británico, existen iniciativas de empresas privadas como [Word Centre](#) y [Plain English Campaign](#), esta última con extensa cartera de clientes privados y de organizaciones gubernamentales locales y nacionales.

EXPERIENCIAS EN BRASIL

También no son muchas las referencias explícitas sobre la aplicación del LC en sitios gubernamentales brasileños. A rigor, non hay una directriz claramente definida sobre este tema.

El Instituto Brasileño de Información en Ciencia y Tecnología – IBICT, órgano que tiene como misión “promover la competencia, el desarrollo de recursos y la infraestructura de información en ciencia y tecnología para la producción, socialización e integración del conocimiento científico y tecnológico”, presenta, en su página en la Internet, un único tópico relacionado al LC. Se trata de una propuesta para su implantación, como se

puede observar en [“Propuesta de implantación de un lenguaje claro en los contenidos de Sitios del Gobierno Federal”](#) (BARBOZA, 2010).

Además de IBICT, la [Portada Gov.br](#), orientada al desarrollo de programas federales de gobierno electrónico, tiene entre sus [directrices](#) la determinación que “Los sitios y servicios en línea del Gobierno Federal deben utilizar lenguaje claro y adecuado a su público objetivo y al ambiente de la internet”, además de “priorizar la prestación de servicios para las clases C, D, E”.

El tema no sigue mereciendo mayor destaque, de forma explícita, en los sitios de los gobiernos estatales, a no ser por citas a la Ley de Acceso a la Información, en las respectivas y obligatorias portadas estatales de la transparencia. En apenas dos estados (Paraná y Espírito Santo) fue posible encontrar alguna citación a la implantación de lenguaje más amigable, cuando se trata de un ciudadano común acceder a información pública. Además de estos, es posible percibir que el gobierno de Rio Grande do Sul también se esfuerza para comunicarse en lenguaje más simple con los ciudadanos. Siguen breves descripciones y referencias sobre las situaciones de los tres estados.

Paraná

La Portada [Gestión del Dinero Público](#), de Paraná, manifiesta la intención de “Dotar el Gobierno de una Portada de prestación de cuentas a la población, utilizando lenguaje accesible y organizando, de forma clara las informaciones”. Desde 2005, por medio del [Manual de Comunicación Escrita Oficial del Estado de Paraná](#), ya existía la preocupación con el estilo de la comunicación al ciudadano común (páginas 2 y 3, por ejemplo).

Espírito Santo

La Secretaría de Estado de Control y Transparencia de Espírito Santo, en texto base (versión de febrero/2015) orientado a la Modernización y Ampliación de la Portada de la Transparencia, aconseja que, entre sus atributos, la información sea hecha disponible de forma que el usuario tenga entendimiento de su contenido, de conformidad con su perfil, siendo que, para el ciudadano común, el lenguaje debe ser simple, amigable y pedagógico (página 6).

Rio Grande do Sul

Mismo sin cualquier referencia explícita a la práctica del Lenguaje Claro en sitios del gobierno estatal, se destaca, en su [Central de Información](#), la publicación del [Manual de Acceso a la Información](#), que muestra, de forma liviana e interactiva, subsidios valiosos sobre las informaciones públicas gubernamentales disponibles.



LENGUAJE CLARO

capítulo 5

La herramienta para aproximar la comunicación del gobierno al requerido por el nivel de educación de la población es el Lenguaje Claro (LC). Con ella será posible asegurar a los ciudadanos comunes un mejor acceso a las informaciones que necesitan o desean conocer. A continuación, se presentan sus principales conceptos y un método para conversión de lenguajes técnicos en LC.

El lenguaje claro es un instrumento por medio del cual se realiza la mediación entre sistemas o conjunto informacionales y usuarios, es decir, ejerce la función de puente entre, por lo menos, dos lenguajes: el lenguaje del sistema y el lenguaje del usuario.

Ese lenguaje es la expresión simple y directa de la información, a partir de una “traducción” del lenguaje técnico con vistas a los ciudadanos comunes (legos), para que puedan tener un primero entendimiento del significado del objeto de su investigación.

Es necesario tener como premisa básica que el usuario común no posee conocimiento suficiente para entender los términos técnicos y el contexto para utilizarlo, por eso la necesidad de aclarar el máximo posible.

Con respecto al tópico de utilización de palabras simples, la experiencia del profesional en el contacto con la atención al usuario en servicios públicos puede ser un facilitador, porque, de forma empírica, él logrará mediar el término técnico al popular (claro).

El LC es definido esencialmente por los resultados – fácil de leer, comprender y utilizar. Los textos estarán escritos en LC si la audiencia pueda comprenderlos.

COMO REDACTAR

Para la construcción del LC, es necesario, antes de todo, una buena redacción. Deben ser priorizados textos gramaticalmente correctos, con estructura completa de la sentencia y con formulación de fácil comprensión, es decir, utilizando palabras simples y de forma sucinta, sin dispensar los términos técnicos, cuando aplicable. A continuación, se destacan algunos consejos útiles para una redacción clara.

Texto directo, lenguaje claro y objetivo

El texto debe ser claro, exacto, directo y objetivo. Las frases deben ser cortas. Evite intercalaciones excesivas u órdenes inversas. No es necesario exigir que el lector realice complicados ejercicios mentales para comprender el texto. Observe si el documento trae, en el primero párrafo, las informaciones esenciales para el lector: qué, quién, cuándo, dónde, cómo y por qué. El texto debe ofrecer lo máximo de informaciones posible para que el lector no necesite llamar por teléfono o escribir apenas para lograr obtener una información básica. Adopte como norma la orden directa (sujeto + verbo + predicado), porque esta es la que conduce más fácilmente al lector a la esencia de la información. Dispense los detalles irrelevantes y siga directamente al asunto, sin ambages.

Textos sencillos

La simplicidad es característica esencial del texto informativo. Recuerde que: usted escribe para todas las personas. Todas ellas, sin excepción, tienen el derecho de entender cualquier texto publicado. Prefiera siempre la palabra más sencilla.

Economía de palabras

El tiempo es precioso hoy día; el tiempo del internauta es aún más reducido. Por eso, evite largas descripciones y presente la información con el menor número posible de palabras. Seleccione con el máximo de criterio las informaciones disponibles para incluir aquellas esenciales y dispensar las superfluas.

Ejemplos: al contrario de “oponer veto a” escriba “vetar”; prefiera rechaza (y no declina de) una invitación; aplaza o prorroga (y no procrastina) una decisión; aprovecha (y no disfruta) una situación. De la misma forma, prefiera: demora o adiamiento a retraso; discordia o intriga a cizaña; crítica violenta a diatriba; obscurecer a obnubilar; etc.

Pseudo erudición

Evite los excesos de erudición: rebuscamientos, pedantismos de vocabulario, preciosismos y términos técnicos. Todo eso se puede evitar y puede causar mala impresión. Además de no comunicar adecuadamente el mensaje a todos los

lectores, el texto se muestra pesado y corre el riesgo de tornarse ininteligible, pedante y orientado apenas a “iniciados”.

Así, dispense las expresiones que pretenden remplazar términos comunes, tales como: causídico, soldado del fuego, elenco de medidas, fecha natalicia, primero mandatario, jefe del Ejecutivo, precioso líquido, aeronave, campo-santo, necrópolis, casa de leyes, petardo, culturista, Cámara Alta, tecnificado, agudizado, consubstanciación, operacionalización, rentabilizar, programático, simbolizar, congresual, instruccional, embasamiento, resociabilización, dialogal, transaccional y otros del género.

Repeticiones

No inicie períodos o párrafos seguidos con la misma palabra, ni use repetidamente la misma estructura de frase. Es mejor buscar sinónimos cuando necesitar usar la misma palabra en un párrafo. Pero atención con una trapa: el uso de muchos sinónimos puede llevar a la imprecisión.

Secuencia lógica

Encadene los párrafos. Un texto completo es una serie de eslabones (como los de una corriente) de párrafos que se conectan.

Nada peor que un texto en que los párrafos se suceden unos a los otros como compartimientos sencillos, sin cualquier fluidez: él no sólo se hace difícil de seguir, sino que lleva la atención del lector a dispersarse en el medio de la lectura. Por encadenamiento de párrafos no entienda el uso de vicios de lenguaje, como: por otro lado, mientras eso, al mismo tiempo, no obstante, etc. Busque expresiones que no sea tan obvias o simplemente no las use: si la secuencia del texto esté correcta, esos recursos se harán innecesarios.

Una buena pista para que el texto siga fluido de una forma agradable, en un encadenamiento lógico de ideas, facilitando la conexión de los eslabones que forman la información, es la utilización de títulos y subtítulos.

Siglas

Generalmente, las siglas crean dificultades al lector. Por lo tanto, a no ser que sea una sigla consagrada (PMDB, por ejemplo) se debe colocarla lodo delante del nombre completo: Secretaría Municipal de Deportes (Semesp). Sigla en título, solamente en el caso de que sea consagrada. Asimismo, cuando se trata

de términos no pronunciables como palabras, todas las letras deben estar en mayúsculas. Si es una palabra, mayúscula y minúscula. Siglas con hasta tres letras deben ser escritas con letras mayúsculas.

Algunas pistas, en resumen

- Prefiera la voz activa.
- Utilice frases cortas.
- No use metáforas.
- Evite la jerga técnica.
- Se preocupe con la claridad del texto.
- No use frases que dificulten la claridad del pensamiento.

Es posible encontrar en la Internet manuales más completos que pueden auxiliar la elaboración de una buena redacción. Entre ellos merecen destaque los publicados por los periódicos [Folha de S.Paulo](#) y [O Estado de S.Paulo](#).

Se recomienda, aún, la consulta a los manuales de la [Resolución CC-09, del 25/02/2005](#), que estableció para los órganos del gobierno del Estado de São Paulo un conjunto normativo de instrucciones y recomendaciones para la mejoría en la creación de servicios electrónicos, desarrollo y gestión de sitios estatales en la Internet. Esos conjuntos normativos son denominados [Manuales de la CC-09](#) y se encuentran disponibles para download.



EL MÉTODO DE CONSTRUCCIÓN DEL LC

capítulo 6

Es importante destacar que el LC es aún un concepto relativamente nuevo, principalmente cuando se trata de hacer disponible informaciones de los gobiernos. Existen pocas definiciones conocidas de LC en el sector público, entre ellas se destaca la de Cathy Chapman, es-directora del National Literacy Secretariat y persona-clave en el programa de implementación del Lenguaje Claro en el gobierno de Canadá. Para ella, el LC es “una técnica de organizar la información de forma que haga sentido para el lector, teniendo en mente su audiencia en primero lugar antes de todo y usando un lenguaje que sea adecuado para las habilidades de lectura de su audiencia”. Ya para William H. DuBay, escritor, editor y organizador de workshops sobre el LC, se trata de “un estilo literario fácil de leer, porque se adapta a las habilidades de lectura de la audiencia” (BARBOZA, 2010).

Evidentemente, el LC no es una herramienta mágica capaz de traer al lector todo el saber de determinada área de conocimiento. Ella introduce el lector al asunto eliminando o traduciendo la jerga técnica y suprimiendo el lenguaje rebuscado. El conocimiento profundo, que transforma una persona en especialista en determinado asunto, sigue siendo posible de obtener solamente a través de estudios arduos.

TEXTOS Y BANCOS DE DATOS

Para los textos, la cuestión del LC se concentra en la elaboración de una buena redacción traduciendo textos técnicos en lenguaje accesible al lego. En los casos de grandes masas de informaciones, esencialmente aquellas contenidas en bancos de datos, es necesario aplicar el método descrito a continuación.

El punto de partida debe ser con la utilización del lenguaje documentario (LD), que nada más significa que el vocabulario técnico organizado (término, texto o rúbrica). Ese instrumento auxilia en la organización de la información, en su circulación y transferencia.

Para desempeñar el rol de instrumento de comunicación, el LC debe reunir calidades, tales como se caracterizar como metalenguaje, es decir, un lenguaje que supone la existencia del conocimiento registrado, de un lenguaje anterior, lo reelaborando como información y, aún, incorporar el usuario como integrante del proceso.

Con eso, como primero paso se debe considerar que existen áreas del conocimiento que ya poseen un vocabulario técnico organizado –

principalmente en términos jerárquicos – que va del tema más abarcador al más específicos.

Cuando no existe un vocabulario ya organizado, se parte del cero, siendo fundamental que este quesito sea providenciado por el profesional responsable amparado por la especialización en aquella área del conocimiento.

Con el vocabulario organizado en manos (términos o textos) – como por ejemplo las rúbricas del presupuesto del Gobierno Estatal –, es fundamental que el profesional responsable tenga entendimiento exacto de los conceptos que involucran esas rúbricas, se amparando en investigadores que poseen ese conocimiento, levantamiento exhaustivo de bibliografías especializadas, etc. Tal es fundamental para que la utilización de palabras sencillas no implique pérdida del significado real.

En este momento, la construcción del LC se ampara en las definiciones técnicas (metadatos) con referencia a cada término, texto o rúbrica. Se realiza, así, una “traducción” para lenguaje claro, creando un nuevo término, texto o rúbrica, que podrá ser complementado con la utilización de la sinonimia. Esa nueva rúbrica deberá ser concisa y poseer palabras sencillas.

A pesar del LC se caracterizar como un lenguaje natural y aparentemente libre, es importante mantener la organización inicial del objeto a ser construido. Así, es en el momento de la presentación de esos conceptos (metadatos) en una estructura organizada o sistemática que se impone la cuestión de la jerarquía que, por analogía con las relaciones existentes entre los conceptos, remite a las relaciones jerárquicas.

No existe una forma de presentación que muestre todos los conceptos y todas las relaciones y, aún, suministre una visión del todo. Cuando existe una parte sistemática, ella presenta, en general, las jerarquías.

Para dar continuidad a los procedimientos hasta ahora teorizados, se presenta el paso a paso por medio del instrumento para criarse un Lenguaje Claro.

A partir del momento en que el LC está listo, se debe pensar cómo administrar la posible inserción (actualización) de términos en la estructura ya concluida: se sugiere lo más accesible y básico que sería por medio de hojas de cálculo. Además del Excel, existen otros programas libres que pueden ser utilizados para esta función, como los de las suites OpenOffice, LibreOffice y WPS Office.

MODELO DE ORGANIZACIÓN DE LAS INFORMACIONES EN HOJA DE CÁLCULO:

Discriminación	Definición técnica	Definición Clara	Lenguaje claro	Sinónimo 1	Sinónimo 2
3.0.00 GASTOS CORRIENTES	Se clasifican, en esta categoría, todos los gastos que no contribuyen, directamente, para la formación o adquisición de un bien de capital.	Gastos que se destinan al mantenimiento y al funcionamiento de los servicios públicos realizados por el Gobierno.	Gastos para mantenimiento y funcionamiento de servicios públicos.	Gastos no aplicados en la adquisición de un bien capital	Coste con bienes o servicios para producción de otros bienes.
3.1.00 PERSONAL Y CARGAS SOCIALES	Gastos presupuestarios con personal activo, inactivo y pensionistas relacionados a mandatos electivos, cargos, funciones o empleos, civiles, militares y de miembros de Poder, con cualesquier especies remuneratorias, tales como vencimientos y ventajas, fijas y variables, subsidios, proventos de la jubilación, reformas y pensiones, incluso adicionales, gratificaciones, horas extras y ventajas personales de cualquier naturaleza, así como cargas sociales y contribuciones recogidas por la entidad a las entidades de seguridad social, de conformidad con lo que establece el caput del artículo 18, de la Ley Complementaria 101, de 2000.	Gastos presupuestarios con personal activo, inactivo y pensionistas, relacionados a mandatos electivos, cargos, funciones o empleos, civiles, militares y de miembros de Poder, con cualesquier especies remuneratorias, tales como vencimientos y ventajas, fijas y variables, subsidios, proventos de la jubilación, reformas y pensiones, incluso adicionales, gratificaciones, horas extras y ventajas personales de cualquier naturaleza, así como cargas sociales y contribuciones recogidas por la entidad a las entidades de seguridad social.	Costes con funcionarios activos e inactivos.	Coste con personal activo e inactivo.	

SUGERENCIAS PARA UN LENGUAJE CLARO

A continuación, constan algunas recomendaciones, con el objetivo de ofrecer subsidios para la descripción más clara posible – de forma a ser entendida por el mayor número de personas – del contenido de las bases de datos catalogadas en la Portada Gobierno Abierto SP.

1. Definir el objeto a ser decodificado para aplicación del lenguaje.
2. Utilizar la ordenación jerárquica de los términos como instrumento inicial de la organización del lenguaje. En verdad, se tratando de las áreas de gobierno, este trabajo ya está listo, caso contrario esa ordenación deberá ser producida.

Ejemplo: Ordenación jerárquica del Presupuesto Estatal

3.0.00.00 GASTOS CORRIENTES

3.1.00.00 PERSONAL Y CARGAS SOCIALES

3.1.20.00 TRANSFERENCIAS A UNIÓN

3.1.20.41 CONTRIBUCIONES

3.1.90.00 APLICACIONES DIRECTAS

3.1.90.01 JUBIL. DEL RPPS, RESER. RENUM. Y REF. DEL MILITAR

3.1.90.03 PENSIONES DEL RPPS Y DEL MILITAR

3.1.90.04 CONTRATACIÓN POR TIEMPO DEFINIDO

3.1.90.07 CONTRIBUCIÓN ENTIDADES CERRADAS SEGURIDAD SOCIAL

3.1.90.08 OTROS BENEF. ASIST. DEL SERVIDOR Y DEL MILITAR

3.1.90.11 VENCIMIENTOS Y VENTAJAS FIJAS-PERSONAL CIVIL

3.1.90.12 VENCIMIENTOS Y VENTAJAS FIJAS-PERSONAL MILITAR

3. Buscar, para cada término, rúbrica o texto, su definición técnica o concepción técnica (metadato). Es fundamental el conocimiento conceptual para evaluar el nivel de especificidad a ser utilizado.

Ejemplo:

3.0.00.00 GASTOS CORRIENTES

Se clasifican en esta categoría todos los gastos que no contribuyen directamente para la formación o adquisición de un bien de capital (gastos con personal y cargas, material de consumo, servicios como vigilancia, limpieza alquileres, etc.).

4. Corrección gramatical, que incluye la estructura completa de la sentencia o la utilización de palabras apuradas que traducen lo que el usuario necesita saber.

Ejemplo:

3.1.00.00 PERSONAL Y CARGAS SOCIALES

Para

Costes con funcionarios activos e inactivos

- Utilizar el recurso de la sinonimia (sinónimos)

3.0.00.00 GASTOS CORRIENTES

Para

Gastos con personal y cargas, material de consumo, servicios como vigilancia, limpieza, alquileres, etc. (término principal)

Gastos no aplicados en un bien capital (sinónimo).

Gastos no aplicados en la adquisición de un bien capital (sinónimo).

Coste con bienes o servicios para producción de otros bienes (sinónimo).

OBSERVACIÓN IMPORTANTE

Existen situaciones en que el término técnico es de dominio público, y no hay necesidad de una “traducción” para Lenguaje Claro

Ejemplo 1

Ingresos corrientes (término técnico principal)

- Definición técnica (metadato)
Constituidas por los ingresos tributarios, de contribuciones, patrimonial, agropecuaria, industrial, de servicios y otras y, aún, las provenientes de recursos financieros recibidos de otras personas de derecho público o privado, cuando destinadas a atender gastos clasificables como Gastos Corrientes.
- Definición clara (metadato)
Dinero recaudado, a partir del cobro de impuestos, tasas y otras contribuciones.
- Lenguaje claro
Dinero recaudado.
Recaudación con impuestos de la población y empresas (sinónimo).
Recaudación con tasas pagadas por la población y empresas (sinónimo).

Ingresos Tributarios (jerarquía – dimensión del término técnico principal)

- Definición técnica
Son los ingresos provenientes de la recaudación de impuestos, tasas y contribuciones de mejoría. Es ingreso privativo de las entidades investidas del poder de tributar: Unión, Estados, Distrito Federal y Municipios.
- Definición clara
Dinero o valor recaudado a partir del cobro de impuestos, tasas por la prestación de servicios públicos y contribuciones de mejoría.
- Lenguaje claro
Recaudación de impuestos y tasas
Dinero recaudado con cobro de impuestos (sinónimo).
Tasas recaudadas por la prestación de servicios públicos (sinónimo).

Ejemplo 2 - jerarquía

3.0.00.00 GASTOS CORRIENTES (término técnico principal)

(Lenguaje claro: gastos con personal y cargas, material de consumo, servicios como vigilancia, limpieza, alquileres, etc.)

3.1.00.00 PERSONAL Y CARGAS SOCIALES

(Lenguaje claro: coste con personal activo e inactivo)

3.1.20.00 TRANSFERENCIAS A UNIÓN

(Lenguaje claro: coste con valores repasados al gobierno federal, empresas públicas, fundaciones y autarquías)

3.1.20.41 Contribuciones

Lenguaje claro: coste con valores donados que no sean vinculados a la prestación de servicios).



GLOSARIO

capítulo 7

Sinonimia: Relación que se establece entre dos o más palabras que presentan significados iguales o semejantes (sinónimos). La sinonimia, aunque sea un fenómeno identificable en el área del vocabulario, no es una propiedad de la palabra, sino de la lengua. La determinación del sentido de una palabra es posible solamente a partir del contexto. Con base en este paradigma, en la documentación se busca delimitarlo interpretando los términos al contexto en los cuales son observados.

Metadatos: Son marcos o puntos de referencia que permiten circunscribir la información bajo todas las formas, se pudiendo realizar sumarios de informaciones sobre la forma o contenido de una fuente. Por lo tanto, el metalenguaje nada más es que usar un tipo de lenguaje para hablar de él mismo.

Evaluación empírica: Es la búsqueda de datos relevantes y convenientes obtenidos por medio de la experiencia y de la vivencia del investigador. Tiene como objetivo llegar a nuevas conclusiones a partir de la madurez experimental del(de los) otro(s), enriqueciendo y transformando, así, en conocimiento de fácil comprensión.

Relaciones jerárquicas: Son aquellas que ocurren entre términos/conceptos determinados cuando se observa la relación existente entre dos términos con la finalidad de posicionarlos en una estructura sistemática. Es decir, cuando hay una precedencia entre dos conceptos, lo mayor debe quedarse por encima del menor. Se caracteriza por una organización de inclusión semántica, partiendo del genérico hacia el específico, siendo que el primero impone siempre sus propiedades al segundo, creando, entre ellos, una dependencia semántica.

Dimensión: Aspecto o punto de vista por el cual pueden ser tratados un concepto, una clase, una categoría o campo semántico.

Definición: Una definición es un enunciado que describe un concepto, permitiendo diferenciarlo de otros conceptos asociados. Puede ser formulada de dos formas básicas: definición por comprensión (o por intensión) o definición intencional, que comprende la mención al concepto genérico más próximo – ya definido o supuestamente conocido.

Lenguajes documentarios: son estructuradas y controladas, construidas a partir de principios y de significados que advienen de términos constituyentes del lenguaje de especialidades técnica y del lenguaje natural (BOCCATO, 2009).



REFERENCIAS

capítulo 8

A continuación, se presentan la bibliografía y referencias colectadas en sitios en la Internet. Se trata de una relación de la bibliografía y de registros complementarios, que fueron utilizados para la elaboración de este documento.

AÇÃO EDUCATIVA; INSTITUTO PAULO MONTENEGRO; IBOPE INTELIGÊNCIA. *Indicador de Analfabetismo Funcional: Inaf Brasil 2011*, principais resultados. São Paulo, 2012. Disponible en: <<http://www.ipm.org.br/pt-br/programas/inaf/relatoriosinafbrasil/Documents/inaf2011-2012.pdf>>. Visitado en: dic. 2015.

ALVARES, L. *Linguagens documentárias*. Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, s/d. Disponible en: <<http://lillian.alvarestech.com/Analise/Modulo4/Aula41LD.pdf>>. Visitado en: dic. 2015.

ANDRADE, J. *A Linguística Documentária e a análise de domínio na organização da informação*. Dissertação (Mestrado)– ECA-USP, São Paulo, 2010.

BARBOZA, E.M.F. A linguagem clara em conteúdos de websites governamentais para promover a acessibilidade a cidadãos com baixo nível de escolaridade. *Inclusão Social*, Brasília, DF, v. 4 n. 1, p. 52-66, jul./dez. 2010. Disponible en: <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/repositorio/2011/07/pdf_106b51fa41_0017676.pdf>. Visitado en: dic. 2015.

BARBOZA, E.M.F.; NUNES, E.M. de A. A inteligibilidade dos websites governamentais brasileiros e o acesso para usuários com baixo nível de escolaridade. *Inclusão Social*, Brasília, DF, v. 2 n. 2, p. 19-33, abr./set. 2007. Disponible en: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/viewFile/67/87>>. Visitado en: dic. 2015.

BOCCATO, V.R.C. *Avaliação do uso de linguagem documentária em catálogos coletivos de Bibliotecas Universitárias: um estudo sociocognitivo com protocolo verbal*. Tese (Doutorado)– Unesp – Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2009.

BRASIL. Casa Civil. Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponible en: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Visitado en: dic. 2015.

CENTRE FOR INFORMATION DESIGN RESEARCH. *GOV.UK content principles: conventions and research background (UK)*: June 10, 2013. Disponible

en: <https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/206088/GOV.UK_content_principles.pdf>. Visitado en: dic. 2015.

ESPÍRITO SANTO. Secretaria de Estado de Controle e Transparência. *Modernização e Ampliação do Portal da Transparência*, fev. 2015. Disponível em: <<https://docs.google.com/viewer?url=http%3A%2F%2Fwww.secont.es.gov.%2Ffiles%2FPDFS%2Fconsulta%2520e%2520audiencia%2520publica%2520portal.pdf>>. Visitado en: dic. 2015.

GONÇALVES, L.A.C. A leitura e as novas formas de ler: um breve histórico. *Revista Eletrônica do Instituto de Humanidades*, n. 34, 2010. Disponível em: <<http://publicacoes.unigranrio.com.br/index.php/reihm/article/viewFile/1660/804>>. Visitado en: dic. 2015.

LARA, M.G. de. *Representação e linguagens documentárias: bases teórico-metodológicas*. Tese (Doutorado)– ECA-USP, São Paulo: 1999.

MEMORANDUM FOR THE HEADS OF EXECUTIVE DEPARTMENTS AND AGENCIES (USA): April 13, 2011. Disponível em: <<https://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/memoranda/2011/m11-15.pdf>>. Visitado en: dic. 2015.

MEMORANDUM ON TRANSPARENCY AND OPEN GOVERNMENT (USA). Disponível em: <https://www.whitehouse.gov/the_press_office/TransparencyandOpenGovernment/>. Visitado en: dic. 2015.

OPC's drafting services: a guide for clients (AUS). Disponível em: <http://www.opc.gov.au/about/docs/OPCs_Drafting_Services.pdf>. Visitado en: dic. 2015.

ORWELL, G. *Politics and the English Language*, 1946. Disponível em: <<http://gutenberg.net.au/ebooks03/0300011h.html#part42>>. Visitado en: dic. 2015.

_____. *A política e a língua inglesa*. Tradução de Desidério Murcho. Crítica na rede, 14 set. 2009. Disponível em: <<http://criticanarede.com/linguagempolitica.html>>. Visitado en: dic. 2015.

PARANÁ. Departamento Estadual do Arquivo Público. *Manual de Comunicação Escrita Oficial do Estado do Paraná*. Curitiba: 2005. Disponível em: <http://www.arquivopublico.pr.gov.br/arquivos/File/pdf/manual_comunicacao.pdf>. Visitado en: dic. 2015.

PLAIN LANGUAGE ACTION AND INFORMATION NETWORK (PLAIN). *Revisiting Plain Language* (USA). Disponible en: <<http://www.plainlanguage.gov/whatisPL/history/mazur.cfm>>. Visitado en: dic. 2015.

_____. *Federal Plain Language Guidelines*, March 2011, Revision 1, USA; May 2011. Disponible en: <<http://www.plainlanguage.gov/howto/guidelines/FederalPLGuidelines/FederalPLGuidelines.pdf>>. Visitado en: dic. 2015.

PLAIN LANGUAGE DOCUMENTS (AUS). Disponible en: <<http://www.opc.gov.au/plain/docs.htm>>. Visitado en: dic. 2015.

PUBLIC LAW 111–274—OCT. 13, 2010 (USA). Disponible en: <<http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-111publ274/pdf/PLAW-111publ274.pdf>>. Visitado en: dic. 2015.

SÃO PAULO. (Estado). Decreto nº 53.963, de 21 de janeiro de 2009. Institui, no âmbito da Administração Pública Estadual, a Política de Gestão do Conhecimento e Inovação e dá providências correlatas. São Paulo, 2009. Disponível em <<http://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2009/decreto-53963-21.01.2009.html>>. Visitado en: dic. 2015.

_____. Decreto nº 55.559, de 12 de março de 2010. Institui o Portal do Governo Aberto SP, dispõe sobre o livre acesso a dados e informações não sigilosos da Administração Pública Estadual e dá providências correlatas. São Paulo, 2010. Disponible en: <<http://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2010/decreto-55559-12.03.2010.html>>. Visitado en: dic. 2015.

_____. Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações, e dá providências correlatas. São Paulo, 2012. Disponible en: <http://www.legislacao.sp.gov.br/legislacao/dg280202_nsf/5fb5269ed17b47ab83256cfb00501469/0d8cf8dcbd4ef45f83257a010046ef75?OpenDocument>. Visitado en: dic. 2015.

SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA. Dirección General de Simplificación Regulatoria: Lenguaje Claro. Mexico, 2007.

THE AUSTRALIAN approach in the new drafting environment (AUS). Disponible en: <http://www.opc.gov.au/plain/docs/ottawa_speech.pdf>. Visitado en: dic. 2015.

WHEN WORDS aren't enough: Graphics and other innovations in legislative drafting (AUS). Disponible en: <http://www.opc.gov.au/plain/docs/words_arent_enough.pdf>. Visitado en: dic. 2015.

WRITING FOR GOV.UK (UK). Disponible en: <<https://www.gov.uk/guidance/content-design/writing-for-gov-uk>>. Visitado en: dic. 2015.

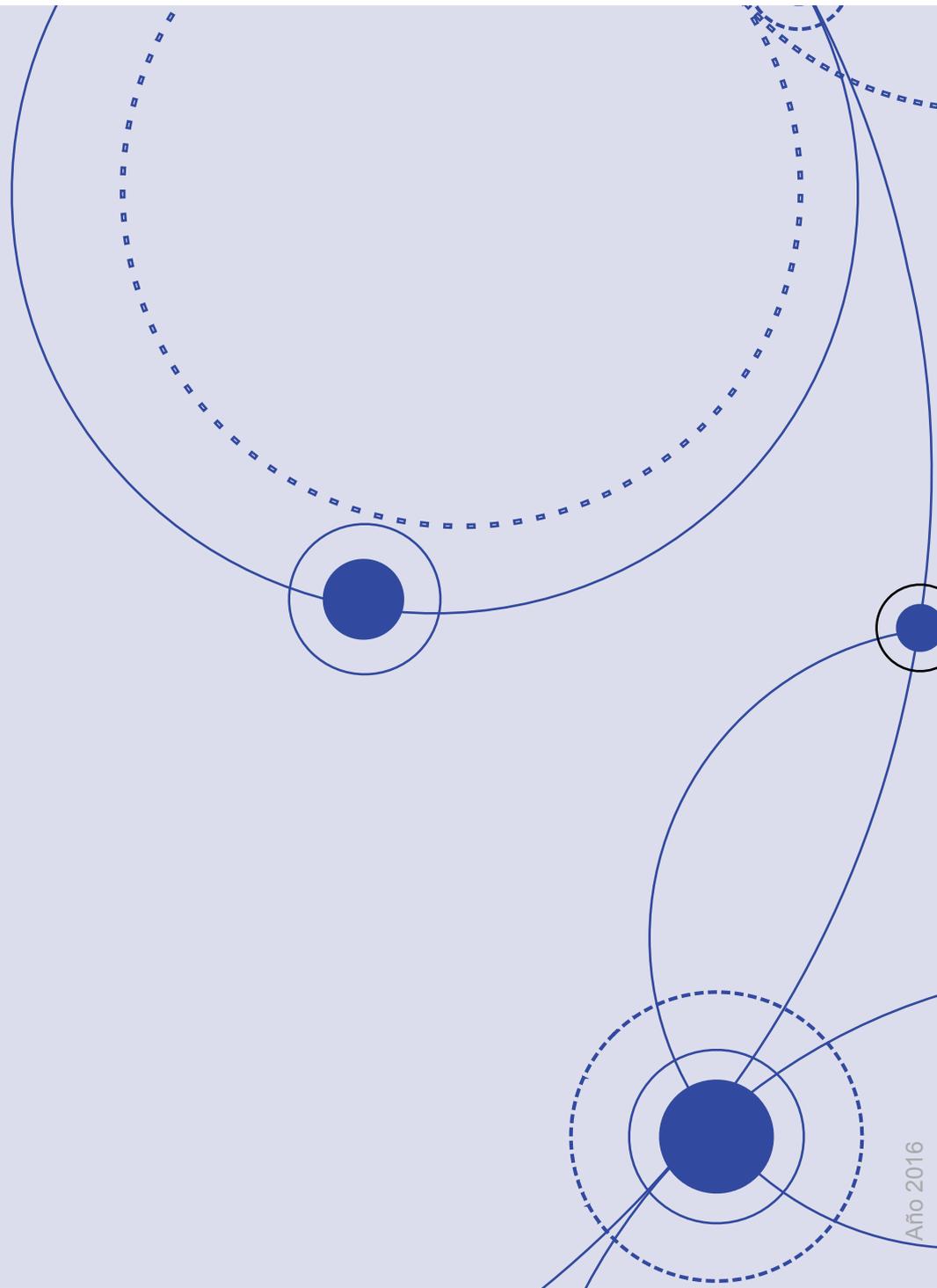


SPUK



Improving business environment through transparency in São Paulo State

Melhoria do ambiente de negócios por meio da transparência no Estado de São Paulo



Año 2016

ceweb.br nic.br cgi.br

SEADE
Fundação Sistema Estadual
de Análise de Dados

Fundap



Embaixada Britânica
Brasília



Secretaria de Governo



Este material se encuentra bajo una licencia Creative Commons.
Atribución-SinDerivaciones-SinDerivados
CC BY-NC-ND