



4º COMPÚBLICA

UMA AGENDA PARA A CIDADANIA

Comunicação Pública que Aproxima

Práticas, resultados e conteúdos humanizados na ALEMS

**Como aproximar os mais diversos públicos
da Casa de Leis, considerando suas
singularidades, e atender o interesse
público?**

Desafios

Em 2019, identificamos entre os desafios:

- Distanciamento entre Parlamento e cidadão
- Linguagem legislativa pouco compreendida
- Dúvidas repetidas sobre processos e serviços
- Baixa qualificação das interações digitais
- Limitações na percepção do impacto social da atividade legislativa

Pergunta central

Como tornar a ALEMS mais compreensível, próxima e relevante para a população?

Três pilares da transformação

1

Comunicação Pública

- Acesso • Inovação
- Participação

2

Comunicação Humanizada

- Escuta
- Responsividade
- Relação

3

Linguagem Simples

- Clareza
- Organização
- Compreensão

Comunicação humanizada: o conceito que orientou a mudança

Não é marketing.

Não é informalidade.

É estratégia institucional baseada em:

- Comunicação Não Violenta (Rosenberg)
- Responsividade institucional
- Reconhecimento das necessidades das pessoas

Pergunta norteadora

Como esta informação impacta a vida real de alguém?

Da teoria à prática

Ações implementadas

- Revisão das diretrizes editoriais (site e mídias sociais)
- Reorganização dos fluxos de produção
- Ampliação audiovisual
- Uso de IA como apoio criativo
- Produção de conteúdos com foco no impacto social e na convergência de mídias
- Fortalecimento dos canais digitais
- Linguagem simples (manual de redação da Agência de Notícias)
- Manual de Identificação Visual

Tudo realizado com recursos internos e de forma orgânica.

A transformação foi coletiva

Participação ativa de:

Jornalistas

Designers

Fotógrafos

Social media

**Profissionais
de TI**

E um diferencial:

**Servidores de diferentes setores passaram a atuar
como multiplicadores de conteúdo e agentes de
aproximação institucional.**

Entre as ações

- Campanha #TodosContraoCoronavirus, produzida com vídeos gravados pelos próprios servidores em seus celulares durante a pandemia
- Série “História da Assembleia”
- Homenagens a servidores
- Stories sobre a servidora Ângela Mara após 39 anos de trabalho
- **Conteúdos de bastidores e participação de servidores nas trends**

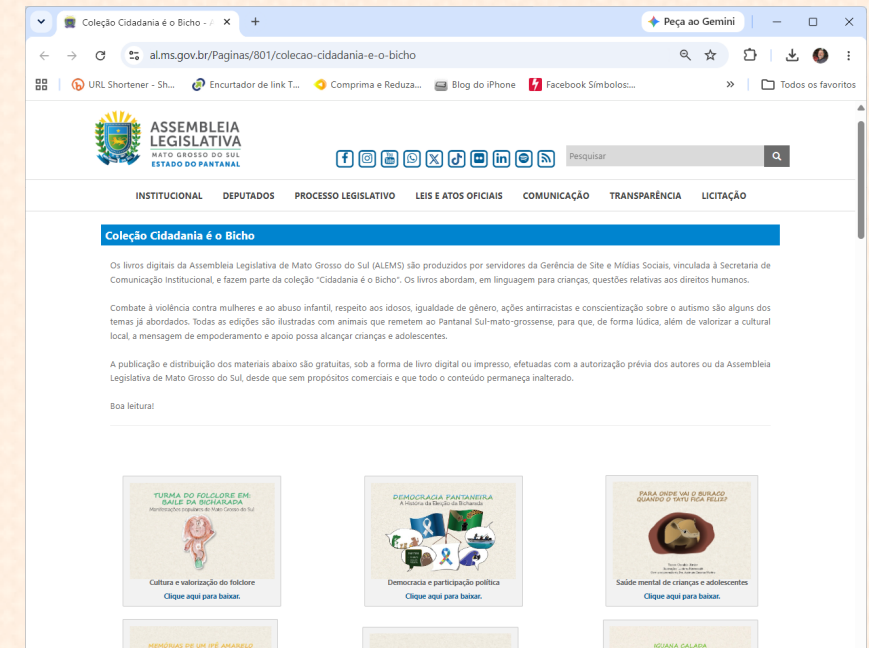


♡	🔍	↺	▼	🔖
488	49	14	110	17
Resumo ⓘ				
Visualizações		Visualizadores		
12.813		18		
Mais alto		Mais alta		
Tempo médio de visualização		Seguidores		
19,5 s		30		
Mais alta		Mais alta		

Case: Cidadania é o Bicho

Coleção de livros digitais ilustrados

- 10 livros digitais
- Temas ligados a direitos humanos e cidadania
- Linguagem acessível para crianças e adolescentes
- Fauna pantaneira como elemento de identidade cultural
- 5 títulos transformados em animações em 2025
- Conteúdo criado integralmente pela equipe da Gerência de Site e Mídias Sociais



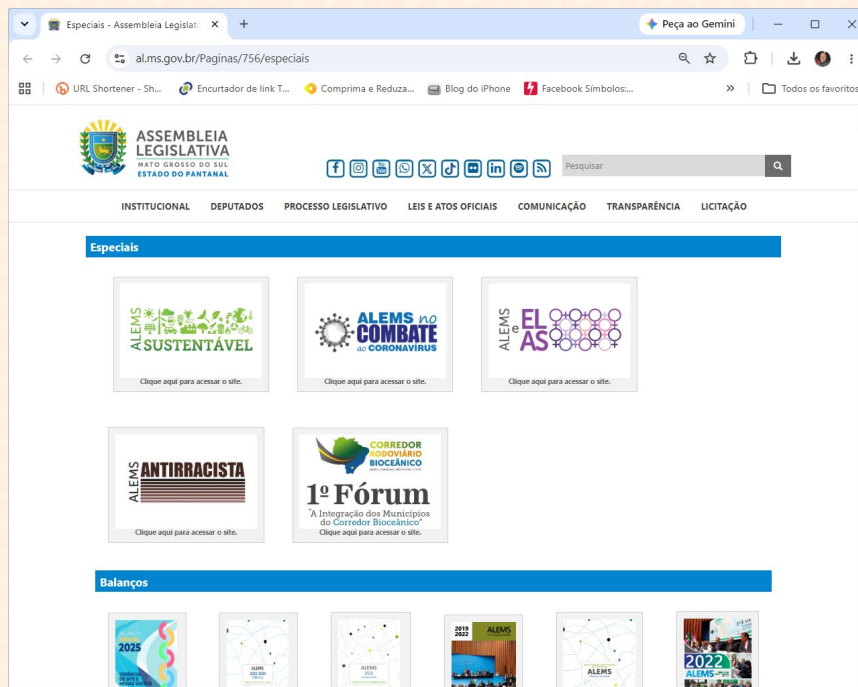
Linguagem acessível + Identidade pantaneira

Cases Multimídia

ALEMS e
ELAS

ALEMS
Antirracista

ALEMS
Sustentável



Ambientes digitais que integram:

- Legislação
- Reportagens
- Vídeos
- Conteúdos educativos
- Participação cidadã



4º COMPÚBLICA
UMA AGENDA PARA A CIDADANIA

Bonequinha da ALEMS

Um símbolo criado pela equipe para humanizar a comunicação interna.

Ela aparece no Mural Digital e em peças voltadas aos servidores, trazendo mensagens de acolhimento, orientação e leveza. Representa a ideia de que comunicação humanizada começa dentro da instituição.

- Humaniza avisos e orientações internas
- Reduz a formalidade e aproxima setores
- Reforça pertencimento e identidade institucional
- Traduz cuidado em linguagem visual simples e acessível



Comunicação que explica

Redes sociais — conteúdos educativos sobre:

Processo legislativo

Cidadania

Direitos

Resultado observado

Maior compreensão da atividade parlamentar e aproximação com novos públicos.

Evidências da trajetória (2019–2025)

+129%

Portal ALEMS

143.888 → 329.407 usuários
(2021 → 2025)

+184%

Instagram

6.706 → 19.027 seguidores
(2019 → 2025)

8.615

Produção de conteúdo

notícias produzidas
entre 2019 e 2025

+2

Expansão institucional

TikTok e LinkedIn incorporados em
2025, além do WhatsApp institucional

O que aprendemos

A comunicação humanizada:

- Reduz barreiras de compreensão
- Favorece o diálogo
- Fortalece a confiança
- Amplia o valor público da informação

**Não é um complemento.
É uma estratégia.**

Desafios atuais

- Ampliar a utilização da linguagem simples
- Avançar em acessibilidade digital
- Fortalecer a escuta ativa
- Consolidar padrões editoriais
- Ampliar a cultura institucional de comunicação pública

Conclusão

A experiência da ALEMS mostra que:
Comunicar bem é comunicar com sentido.

**Quando informação, escuta e
compreensão caminham juntas:
Parlamento e sociedade ficam mais
próximos.**



4º COMPÚBLICA
UMA AGENDA PARA A CIDADANIA

Muito obrigada!

Fabiana Silvestre

Gerência de Site e Mídias Sociais
Secretaria de Comunicação Institucional



**ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA**
MATO GROSSO DO SUL
ESTADO DO PANTANAL
www.al.ms.gov.br

