

LINGUAGEM SIMPLES

THIAGO PINHEIRO ROSA





SUMÁRIO

○ LINGUAGEM SIMPLES	1
○ SUMÁRIO	2
○ O QUE É LINGUAGEM SIMPLES?	3
○ LINHA DO TEMPO	3
○ PLAIN LANGUAGE ASSOCIATION INTERNATIONAL	4
○ LINGUAGEM SIMPLES NO SETOR PÚBLICO E NO BRASIL	4
○ ETAPAS DA LINGUAGEM SIMPLES	5
○ DIAGNÓSTICO	5
○ APLICAÇÃO DO FORMULÁRIO “DIAGNÓSTICO DE LINGUAGEM SIMPLES”	6
○ PLANEJAMENTO	7
○ APLICAÇÃO DO FORMULÁRIO “PLANEJAMENTO DE LINGUAGEM SIMPLES”	7
○ HIERARQUIA DE INFORMAÇÕES	8
○ EXECUÇÃO	9
○ APLICAÇÃO DO FORMULÁRIO “ORIENTAÇÕES DE LINGUAGEM SIMPLES”	9
○ REVISÃO	11
○ APLICAÇÃO DO FORMULÁRIO “REVISÃO DE LINGUAGEM SIMPLES”	11
○ E NA PRÁTICA, COMO FICA?	12
○ FORMULÁRIO “DIAGNÓSTICO DE LINGUAGEM SIMPLES” ANEXO I	13
○ FORMULÁRIO “PLANEJAMENTO DE LINGUAGEM SIMPLES” ANEXO II	14
○ FORMULÁRIO “ORIENTAÇÕES DE LINGUAGEM SIMPLES” ANEXO III	15
○ FORMULÁRIO “REVISÃO DE LINGUAGEM SIMPLES” ANEXO IV	16
○ REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	17

1 O QUE É LINGUAGEM SIMPLES?

Linguagem Simples (LS), tradução do termo “plain language”, é um conceito que surgiu em meados do século XX, quando foi constatada a necessidade de facilitar o acesso e o entendimento do público em relação à informação. Vale ressaltar que esse movimento busca facilitar a forma como a população acessa o Estado e os serviços públicos.

O objetivo da Linguagem Simples é promover uma comunicação que seja facilmente compreendida, ou seja, transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva, além de fortalecer a cidadania e transparéncia, princípios previstos em leis na esfera pública.

Uma comunicação está em linguagem clara quando seu público-alvo é capaz de encontrar facilmente, compreender e usar a informação que procura. No entanto, cabe destacar que não se trata apenas de uma questão de linguagem, mas também de organização de informações, diagramação, recursos visuais e projeto de design.

1.1 LINHA DO TEMPO

1940

- Surge o movimento nos EUA e Inglaterra.

1970

- Disseminação e força de um movimento mundial em países de língua inglesa, criado a fim de consolidar orientações para escrita e visual da informação.

2000

- Linguagem simples em língua espanhola (México).

2010

- América Latina (Argentina, Chile, Colômbia e Brasil).

2020

- Prefeitura de São Paulo criou a Lei 17.316/2020, instituindo a “Política Municipal de Linguagem Simples”.

1.2 PLAIN LANGUAGE ASSOCIATION INTERNATIONAL

A Associação Internacional de Linguagem Clara (PLAIN - Plain Language Association International) foi incorporada no Canadá como uma organização sem fins lucrativos em julho de 2008. Possui, atualmente, mais de 30 países que trabalham na comunicação clara em pelo menos 15 idiomas.

“

É a principal associação internacional de Linguagem Simples no mundo: <https://plainlanguagenetwork.org/>.

”

“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 objetivo é que o leitor consiga compreender um documento escrito em linguagem clara logo na primeira leitura.”

1.3 LINGUAGEM SIMPLES NO SETOR PÚBLICO E NO BRASIL

Apesar de se tratar de um tema recente no Brasil, a LS tem sido tema de estudos acadêmicos e cada vez mais inserida nos espaços públicos e até privados.

A necessidade e urgência para estabelecer essa cultura em nossa sociedade ocorre pelo fato de que o Brasil tem elevado índice de analfabetismo funcional. As comunicações escritas de forma complexa, com jargões, palavras difíceis e frases complexas, impedem a população de acessar seus benefícios por direito, assim como de conhecer oportunidades as quais o Estado oferece.

Além disso, as próprias empresas encontram dificuldade em entender as regras do governo, gastando mais tempo e recursos para atingir seus objetivos e legalizar seus negócios.

No ano de 2020, a Prefeitura de São Paulo criou a Lei 17.316/2020 (Política Municipal de Linguagem Simples), de modo a promover o uso de uma linguagem objetiva e descomplicada nos documentos públicos. Outros estados já desenvolvem projetos com essa mesma intenção, como no Ceará, em que um trabalho contínuo de capacitação é realizado aos servidores.

Cabe destacar que a Constituição de 1988 evidenciou a necessidade de se repensar, construir e comunicar os serviços públicos de modo a alcançar todas as pessoas. Além disso, a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) determina a publicidade como regra e o sigilo como exceção, sendo um dever dos órgãos públicos a divulgação de informações de um jeito simples e compreensível, inclusive no ambiente virtual.



2 ETAPAS DA LINGUAGEM SIMPLES

Os diversos materiais sobre LS apresentam práticas e dicas para a elaboração de textos simples e objetivos, principalmente no momento da redação dos documentos.

O modelo a seguir foi desenvolvido com a finalidade de organizar as etapas da LS desde o planejamento até a revisão do documento criado, adaptado para o cenário atual e objetivos da Universidade. O desenvolvimento dessa cultura ocorre por meio da prática de melhoria contínua, ou seja, sempre com a possibilidade de aperfeiçoamento.

Qualquer etapa do modelo pode ser adaptada de acordo com a especificidade da área/Órgão.

2.1 DIAGNÓSTICO



- O diagnóstico será utilizado para textos/documentos elaborados;
- Será possível verificar todos os problemas apresentados no texto e aplicar as melhorias necessárias;
- O formulário “Diagnóstico de Linguagem Simples” (Anexo I) é uma versão traduzida e adaptada do questionário “Guia Lenguaje Claro”, utilizado pelos servidores públicos da Colômbia em um programa de melhorias implementado no ano de 2020;
- O diagnóstico também pode ser feito por meio de pesquisa com o público-alvo, de modo que essa atividade demandará mais tempo e envolvimento da área/Órgão.

2.1.1 APLICAÇÃO DO FORMULÁRIO “DIAGNÓSTICO DE LINGUAGEM SIMPLES”

CATEGORIA	PERGUNTA	AÇÃO
OBJETIVO	1. O objetivo do documento é claro e preciso?	Verificar se o objetivo do documento é pertinente, claro e preciso.
	2. O documento cumpre com o seu objetivo?	Verificar se o documento apresenta conteúdo que cumpre seu objetivo.
CONTEÚDO	3. O documento atende as necessidades de informação do leitor?	Verificar se o documento apresenta todas as informações essenciais para atender a necessidade.
	4. O leitor saberá o que fazer depois de ler o documento?	Verificar se as ações estão claras no documento.
	5. As informações do documento são relevantes para o tema tratado?	Verificar se as informações apresentadas são simples, objetivas e relevantes.
	6. O documento tem começo, meio e fim?	Verificar a estrutura lógica do texto apresentado no documento.
ORGANIZAÇÃO	7. A organização do documento é a mais adequada?	Verificar se a organização apresentada facilita o entendimento do público-alvo.
	8. A sequência das informações segue uma ordem fácil de identificar?	Verificar se a sequência de informações ocorre de forma direta, sem inversões.
LINGUAGEM E PALAVRAS	9. A linguagem é clara e simples?	Verificar se a linguagem utilizada apresenta fácil entendimento para o público-alvo.
	10. A construção das frases é clara e direta?	Verificar se as frases estão em ordem direta (quem/o que faz a ação + ação + detalhamento da ação), sem inúmeras inversões dessa ordem.
	11. A norma-padrão, ortografia e pontuação estão corretas?	Verificar atenciosamente a norma-padrão do texto.
	12. O documento contém palavras simples, siglas com seus respectivos nomes e explicação de termos técnicos?	Verificar se as palavras apresentadas podem ser facilmente compreendidas ou possuem explicação, quando siglas ou termos técnicos.

Para que o documento tenha atingido o seu propósito, é necessário que todas as respostas do formulário sejam “SIM”, desconsiderando-se os casos em que a resposta assinalada for “NÃO SE APLICA”. Caso contrário, o texto necessita de melhorias e correções que deverão ser realizadas a partir da próxima etapa (planejamento).

2.2 PLANEJAMENTO

- Antes de iniciar a redação de qualquer tipo de texto é importante entender o contexto e principalmente o público direcionado;
- Por meio de uma análise detalhada, será possível definir as principais estratégias para fazer com que a mensagem informada atenda seu principal propósito;
- O formulário “Planejamento de Linguagem Simples” (Anexo II) foi criado com base nos conceitos apresentados na apostila do curso “Linguagem Simples no Setor Público”.

2.2.1 APLICAÇÃO DO FORMULÁRIO “PLANEJAMENTO DE LINGUAGEM SIMPLES”

CATEGORIA	PERGUNTA	AÇÃO
PÚBLICO-ALVO	1. Quem vai ler esse documento?	Definir público-alvo específico.
	2. O que meu público-alvo já sabe sobre o assunto?	Verificar o nível de conhecimento do público alvo em relação ao assunto tratado.
	3. O que precisa saber?	Definir o conteúdo do documento com base nas maiores necessidades do público-alvo.
	4. Quais dúvidas tem?	Identificar as principais dúvidas do público-alvo em relação ao assunto tratado.
DOCUMENTO	5. Por que esse documento está sendo escrito?	Definir principal motivo pelo qual o documento está sendo elaborado.
	6. O que se busca atingir com esse documento?	Definir os impactos do documento para o público-alvo e área/Órgão.
	7. O que deve estar no meu documento?	Definir os principais temas que serão apresentados no documento.
	8. Como organizar as informações?	Definir a melhor maneira de organizar/distribuir as informações, de modo a facilitar o entendimento e compreensão.

As respostas devem ser curtas e objetivas, de modo a facilitar a elaboração do documento, atingir o objetivo da elaboração e gerar compreensão do público-alvo.

É MUITO IMPORTANTE...

- Colocar-se no lugar do público que fará a leitura do documento;
- Entender que quanto mais heterogêneo o público, mais planejado deve ser o texto, de modo que a escrita deve ser priorizada para o público com maior dificuldade de entendimento;
- Envolver o maior número possível de pessoas no planejamento do público-alvo.

2.2.2 HIERARQUIA DE INFORMAÇÕES

O estudo apresentado na Cartilha “[Como usar a Linguagem Simples](#)”, elaborada por ÍRIS (Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará), apresenta os seguintes dados:

Usuários leem, em média, apenas 18% do conteúdo escrito de uma página web. E essa porcentagem tende a diminuir à medida que o número de palavras cresce;

Usuários olham a página em um padrão “F”, tendo maior foco na parte superior esquerda da página e nas primeiras palavras de cada sentença ou lista;

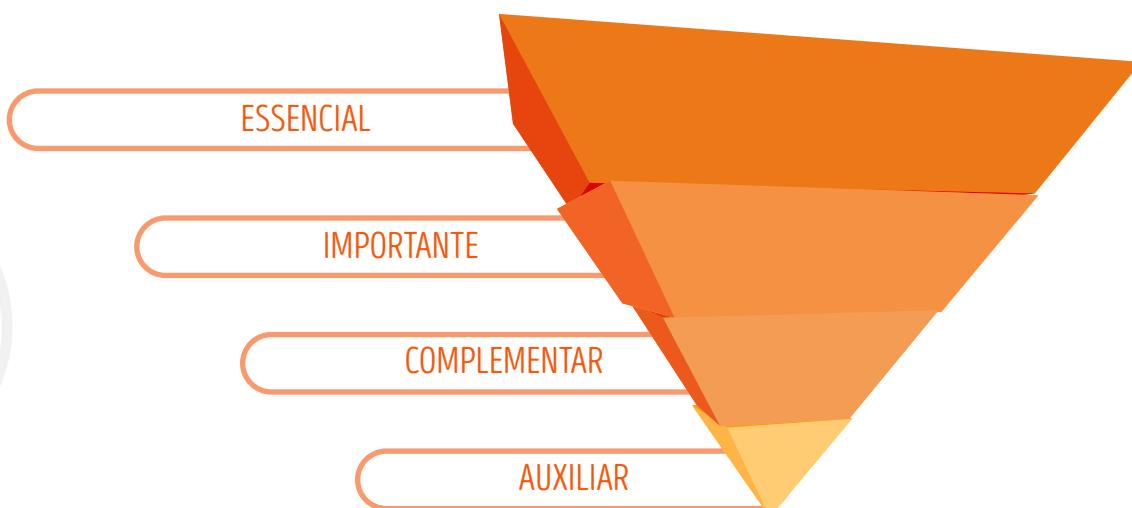
Usuários levam, em média, 5 segundos após entrar em uma página para decidir se ela é ou não útil.

Com base nisso, é importante aplicarmos o recurso da “Hierarquia de Informações”:

A INFORMAÇÃO MAIS IMPORTANTE DEVE APARECER PRIMEIRO.

Dessa forma, além de tornar o texto objetivo, garantimos que a informação mais importante seja lida em um nível maior de atenção, ou seja, logo no início da leitura, minimizando os impactos descritos acima.

Embora essa prática não seja comum, pois geralmente a justifica aparece antes da solicitação, trata-se de uma técnica importante para o desenvolvimento da Linguagem Simples.



2.3 EXECUÇÃO

- As orientações de linguagem simples proporcionarão textos mais simples, objetivos e inclusivos;
- São técnicas simples, fáceis de serem aplicadas. Com o passar do tempo e o aumento da prática, essas técnicas transformam-se em uma cultura de escrita, aplicada a todos os documentos produzidos;
- É importante ressaltar que a aplicação das orientações está totalmente relacionada ao bom senso, não existindo “certo” ou “errado”, mas sim a intenção em gerar uma comunicação clara a todos os leitores;
- O formulário “Orientações de Linguagem Simples” (Anexo III) foi criado com base nos conceitos apresentados na apostila do curso “Linguagem Simples no Setor Público”.
- Trata-se de uma prática de melhoria contínua, ou seja, sempre com a possibilidade de aperfeiçoamento.

2.3.1 APLICAÇÃO DO FORMULÁRIO “ORIENTAÇÕES DE LINGUAGEM SIMPLES”

ORIENTAÇÃO

AÇÃO

EXEMPLO

Frases curtas

Evite frases com mais de 20 palavras. Trata-se de recomendação, ou seja, não é necessário contas palavras, apenas evitar excessos.

Executar na prática.

Frases em ordem direta

Dê preferência por frases em ordem direta (o que/quem faz a ação + ação + detalhamento da ação)

A Educorp oferecerá o curso de Linguagem Simples.

O curso de Linguagem Simples será oferecido pela Educorp

Substitua substantivos que atuam como verbos por verbos que expressam ação direta

Elimine expressões que não evidenciem a ação que deve ser realizada.

Esses equipamentos são muito bons para descobrir e tratar doenças.

Esses equipamentos são muito bons para a descoberta e o tratamento de doenças.

Evite o uso de siglas, jargões, palavras difíceis, palavras estrangeiras e termos técnicos desconhecidos para seu público.

Elimine, ao máximo, expressões que prejudiquem o entendimento do texto.

Ao mesmo tempo

Concomitantemente

De forma secundária

Subsidiariamente

Entrar com uma ação

Petionar

Especialista

Expertise

Diretoria Acadêmica da Unicamp

DAC

Não use termos que possam ser pejorativos, sexistas e discriminatórios.

Elimine expressões que possam ofender ou não ser de conhecimento geral.

Denegrir **X**
Judiar **X**
Mulato (a) **X**

“Este é um direito básico que deve ser garantido a todo cidadão” **X**

“Este é um direito básico que deve ser garantido a todos cidadão/a todo cidadão e cidadã” **✓**

Use elementos visuais, como diagramas, tabelas e gráficos

Utilize, ao máximo, recursos visuais e não somente o texto em si.

Inserir arte de diagramas, gráficos, etc.



Use marcadores de tópicos quando precisar separar informações dentro de um parágrafo.

Separe informações por tópicos, de modo a facilitar o entendimento.

Você vai precisar do seu documento de identificação e comprovante de residência. **X**

Você vai precisar:
• documento de identificação;
• comprovante de residência. **✓**

Use títulos e subtítulos para ordenar o conteúdo do seu Documento.

Mantenha sempre a mesma fonte e estilo para informações do mesmo nível.



2.4 REVISÃO

- Toda e qualquer redação sempre deve ser revisada, pois sempre existem melhorias e/ou correções para serem realizadas;
- Recomenda-se que a revisão do documento seja realizada por mais de uma pessoa, pois muitas vezes alguns erros passam desapercebidos por quem está trabalhando no documento há muito tempo;
- Faça a revisão buscando identificar erros gramaticais, ortográficos, além de melhorar a organização das informações e sua apresentação;
- O formulário “Revisão de Linguagem Simples” (Anexo IV) foi criado com base nos conceitos apresentados na apostila do curso “Linguagem Simples no Setor Público”.



2.4.1 APLICAÇÃO DO FORMULÁRIO “REVISÃO DE LINGUAGEM SIMPLES”

ORIENTAÇÃO

CONFIRMAÇÃO

Palavras e frases escritas de forma correta.	
A pontuação é usada corretamente.	
Todas as informações necessárias estão no texto.	
As informações estão organizadas de modo a facilitar a compreensão.	
Usa títulos e subtítulos para organizar o documento.	
A formatação está correta e padronizada.	
Usa elementos visuais, como diagramas, tabelas e gráficos.	
Usa marcadores de tópicos para separar informações dentro de um parágrafo.	
Frases curtas e diretas.	
Evita o uso de siglas, jargões, palavras difíceis, palavras estrangeiras e termos técnicos desconhecidos para seu público.	
Não usa termos que possam ser pejorativos, sexistas e discriminatórios.	
Usa verbos que expressam ação direta.	

Para que o documento tenha atingido o seu propósito, é necessário que todas as respostas do formulário sejam “SIM”, desconsiderando-se os casos em que a resposta assinalada for “NÃO SE APLICA”. Caso contrário, o texto necessita de melhorias e correções antes de ser finalizado.

3 E NA PRÁTICA, COMO FICA?

- Estabelecer a cultura da Linguagem Simples é uma ação contínua, que deve ser ampliada e praticada gradativamente por toda área/Órgão;
- Embora no início seja essencial o uso dos formulários de apoio para cada etapa, a elaboração dos textos ficará cada vez mais fácil com o passar do tempo e o aumento da prática;

Independentemente da metodologia aplicada, toda comunicação pública deve proporcionar aos seus usuários que:

- I encontram o que procuram;
- II entendam imediatamente o que encontraram;
- III e usem a informação.

- Facilitar o acesso à informação, fortalecer a cidadania e transparéncia, assim como promover uma comunicação simples, objetiva e inclusiva devem ser os maiores objetivos a serem alcançados a partir da realização desse curso;
- Compartilhar e engajar a prática da Linguagem Simples também é essencial criarmos uma cultura institucional a qual evidencie a empatia na comunicação efetiva com diversos setores da sociedade e com a própria comunidade interna da Universidade.

FORMULÁRIO "DIAGNÓSTICO DE LINGUAGEM SIMPLES"

ANEXO I

Nome:

Órgão/Unidade:

Data:

Título do documento:

AVALIAÇÃO

SIM

NÃO

NÃO SE APlica

OBJETIVO

O objetivo do documento é claro e preciso?



O documento cumpre com seu objetivo?



CONTEÚDO

O documento atende as necessidades de informação do leitor?



O leitor saberá o que fazer depois de ler o documento?



As informações do documento são relevantes para o tema tratado?



O documento tem começo, meio e fim?



ORGANIZAÇÃO

A organização do documento é a mais adequada?



A sequência das informações segue uma ordem fácil de identificar?



ESTILO E PALAVRAS

A linguagem é clara e simples?



A construção das frases é clara e direta?



A ortografia e pontuação estão corretas?



O documento contém palavras simples, siglas com seus respectivos nomes e definição/explcação de termos técnicos?



OBSERVAÇÕES:



UNICAMP



Nome:

Órgão/Unidade:

Data:

Título do documento:

AVALIAÇÃO

RESPOSTA

PÚBLICO-ALVO

1 Quem vai ler esse documento?

2 O que meu público-alvo já sabe sobre o assunto?

3 O que precisa saber?

4 Quais dúvidas tem?

DOCUMENTO

5 Por que esse documento está sendo escrito?

6 O que se busca atingir com esse documento?

7 O que deve estar no meu documento?

8 Como organizar as informações?

OBSERVAÇÕES:



UNICAMP



DICAS PARA ESCRER UM DOCUMENTO EM LINGUAGEM SIMPLES

1 FRASES CURTAS

Evite escrever frases com mais de 20 palavras.



“ ”

2 FRASES EM ORDEM DIRETA

A Educorp oferecerá o curso de Linguagem simples.

✓

O curso de Linguagem Simples será oferecido pela Educorp.

“ ”

3 SUBSTITUA SUBSTANTIVOS QUE ATUAM COMO VERBOS POR VERBOS QUE EXPRESSAM AÇÃO DIRETA

Esses equipamentos são muito bons para descobrir e tratar doenças.



“ ”

Esses equipamentos são muito bons para a descoberta e o tratamento de doenças.

4 EVITE O USO DE SIGLAS, JARGÔES, PALAVRAS DIFÍCEIS, PALAVRAS ESTRANGEIRAS E TERMOS TÉCNICOS DESCONHECIDOS PARA SEU PÚBLICO.

Concomitantemente Expertise

Subsidiariamente DAC

Peticionar Diretoria Acadêmica da Unicamp

“ ”

OBSERVAÇÕES:



5 NÃO USE TERMOS QUE POSSAM SER PEJORATIVOS, SEXISTAS E DISCRIMINATÓRIOS.

- Denegrir
- Judiar
- Mulato(a)

“Este é um direito básico que deve ser garantido a todo cidadão”

“Este é um direito básico que deve ser garantido a todos cidadãos/a todo cidadão e cidadã”

“ ”

6 USE ELEMENTOS VISUAIS, COMO DIAGRAMAS, TABELAS E GRÁFICOS

Inserir arte de diagramas, gráficos, etc.



“ ”

7 USE MARCADORES DE TÓPICOS QUANDO PRECISAR SEPARAR INFORMAÇÕES DENTRO DE UM PARÁGRAFO.

Você vai precisar do seu documento de identificação e comprovante de residência.



Você vai precisar:

- documento de identificação;
- comprovante de residência.



“ ”

8 USE TÍTULOS E SUBTÍTULOS PARA ORDENAR O CONTEÚDO DO SEU DOCUMENTO.

- TÍTULO
- Subtítulo 1
- Subtítulo 2

“ ”

Nome:

Órgão/Unidade:

Data:

Título do documento:

ORIENTAÇÃO

SIM

NÃO

NÃO SE APlica

 Palavras e frases escritas de forma correta. A pontuação é usada corretamente. Todas as informações necessárias estão no texto. As informações estão organizadas de modo a facilitar a compreensão. Usa títulos e subtítulos para organizar o documento. A formatação está correta e padronizada. Usa elementos visuais, como diagramas, tabelas e gráficos. Usa marcadores de tópicos para separar informações dentro de um parágrafo. Frases curtas e diretas. Evita o uso de siglas, jargões, palavras difíceis, palavras estrangeiras e termos técnicos desconhecidos para seu público. Não usa termos que possam ser pejorativos, sexistas e discriminatórios. Usa verbos que expressam ação direta.

OBSERVAÇÕES:



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASIL. Presidência da República. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. GESPÚBLICA. **Fugindo do “burocratês”**: como facilitar o acesso do cidadão ao serviço público. Guia de linguagem: saiba como comunicar um serviço público para o seu público-alvo utilizando linguagem cidadã. 2016. 12 p. Disponível em: https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/planejamento/cidadania-digital/arquivos/fugindo-do-burocrates-ling-cidada_final_pcd.pdf. Acesso em: 22 fev. 2024.
- PIRES, Heloisa Fischer de Medeiros. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania**: subsídios do movimento mundial pela linguagem clara para facilitar a compreensão de textos que orientam cidadãos brasileiros em ambientes de governo eletrônico. 2017. 65 p. Monografia (Especialização em Cultura do Consumo) - Departamento de Ciências Sociais, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: <https://desenvolvimentodegestores.ufc.br/wp-content/uploads/2021/09/especializacao-heloisa-fischer.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2024.
- SÃO PAULO (Município). Laboratório de Inovação e Governo da Prefeitura de São Paulo. Programa Municipal de Linguagem Simples. **Apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público**. Julho, 2020. 73 p. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6181/1/Apostila%20do%20curso%20Linguagem%20Simples%20no%20Setor%20Pu%CC%81blico.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2024.
- SÃO PAULO (Município). **Lei nº 17.316, de 6 de março de 2020**. Institui a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta. Diário Oficial da Cidade de São Paulo, 7 mar. 2020. <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-17316-de-6-de-marco-de-2020>. Acesso em: 22 fev. 2024.