



PREFEITURA DO
JABOTÃO
DOS GUARARAPES

SIMPLIFICA!

Guia Prático de Linguagem Simples





SIMPLIFICA!

Guia Prático de Linguagem Simples

Prefeitura Municipal do Jaboatão dos Guararapes
Controladoria Geral do Município

JABOATÃO DOS GUARARAPES - PE
OUTUBRO | 2024

**PREFEITURA MUNICIPAL DO JABOATÃO
DOS GUARARAPES**

LUIZ JOSÉ INOJOSA DE MEDEIROS

Prefeito do Município

CARLOS EDUARDO MONTARROYOS

Controlador Geral do Município

PRICYLLA W. LOPES XAVIER

Subcontroladora Geral do Município

EQUIPE TÉCNICA

ANA BEATRIZ ESTEVEZ FERREIRA

Assessora de Transparência, Inovação e
Governo Aberto

LUÍS ALVES DE SIQUEIRA JUNIOR

Analista de Controle Interno do Município

PATRICIA CIDRIM CAMPOS

Assessora Jurídica

INSTITUCIONAL

01

Mas o que é linguagem simples? 07

02

O que diz a legislação brasileira? 10

03

Sobre a linguagem simples 13

04

Como utilizar a linguagem simples 14

SUMÁRIO



APRESENTAÇÃO

Nos últimos anos, temos testemunhado um crescimento significativo no uso da linguagem simples no setor público, refletindo um movimento global em direção à inclusão, ao acesso à informação e à transparência.

Esse movimento surge como uma forma de amenizar a complexidade da linguagem utilizada pelo setor público, que muitas vezes acaba excluindo uma parcela da população do acesso a serviços essenciais e informações importantes, pois são divulgadas em uma linguagem complicada e sem sentido para elas, tornando o uso da linguagem um obstáculo, em vez de promover a comunicação.

Com o propósito de tornar a comunicação e o acesso aos serviços públicos municipais mais simples e acessíveis, a Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes, por meio da Controladoria Geral, desenvolveu este **Guia Prático de Linguagem Simples**.

Esta iniciativa busca melhorar a comunicação e interação entre população e o governo, por meio de uma linguagem clara, objetiva e de fácil compreensão.



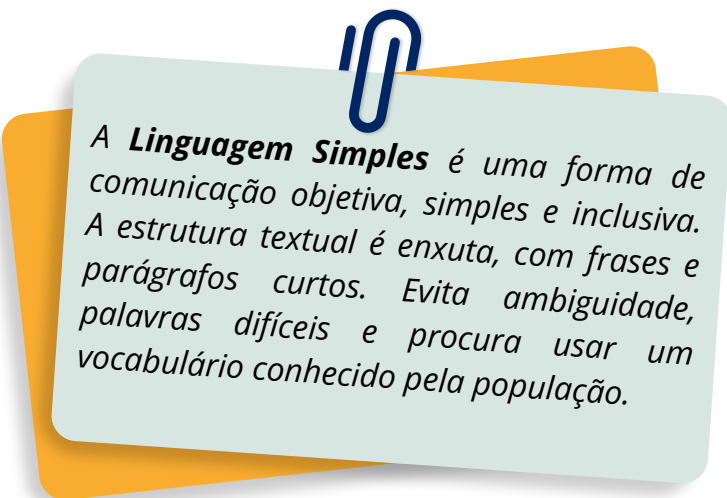
Este material servirá como uma ferramenta de orientação para servidores municipais na construção e elaboração de documentos, normativos e procedimentos administrativos, promovendo maior clareza na comunicação interna. Além disso, busca facilitar a compreensão e o acesso por parte da população aos documentos produzidos pela administração municipal.



O ***Guia Prático de Linguagem Simples*** visa eliminar barreiras de entendimento, contribuindo para uma relação mais transparente e participativa entre os cidadãos e a Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes.

1. MAS O QUE É LINGUAGEM SIMPLES?

O conceito de linguagem simples surgiu no século XX, quando os governos começaram a se preocupar com a inclusão social e o acesso à informação. Em 1975, o governo dos Estados Unidos lançou a **“Plain English Movement”**, uma iniciativa que visava tornar a linguagem usada pelo governo mais clara e acessível.



A **Linguagem Simples** é uma forma de comunicação objetiva, simples e inclusiva. A estrutura textual é enxuta, com frases e parágrafos curtos. Evita ambiguidade, palavras difíceis e procura usar um vocabulário conhecido pela população.

A **Linguagem Simples** permite que o público-alvo se concentre na mensagem principal do texto, em vez de se distrair com uma linguagem complicada e inacessível.

Na Linguagem Simples, o público-alvo está sempre em primeiro lugar.

Em 1999 foi lançado o “***Federal Plain Guideline***”,¹ conjunto diretrizes para a criação de documentação governamental clara e concisa. As diretrizes foram desenvolvidas pelo *Government Printing Office (GPO)* e pelo *Office of Management and Budget (OMB)*, destinados a ajudar os funcionários do governo a criar documentos que sejam fáceis de entender para todos os leitores, incluindo aqueles com baixa alfabetização ou deficiências de aprendizagem.

Em 2010, o documento passou por uma revisão, atualizando as diretrizes que abrangem uma variedade de tópicos, incluindo o uso de linguagem simples, a estrutura de frases claras e a formatação visual acessível. Também foram fornecidos exemplos de documentos bem escritos e dicas para melhorar a legibilidade.

Atualmente, cerca de 10 países implementaram iniciativas semelhantes de Linguagem Simples no setor público. O conceito entre elas é o mesmo: **diminuir ruídos, poupar recursos e ampliar o acesso à informação.**

É fundamental destacar também que a Linguagem Simples não deve ser confundida com informalidade. É completamente possível transmitir informações de maneira acessível e clara, seguindo as normas da língua portuguesa.

1

Disponível em: <<https://www.plainlanguage.gov/guidelines/>>. Acesso em: 20 jun. 2024.

De acordo com Heloisa Fisher, Jornalista e especialista em Linguagem Simples:

“O objetivo é que você consiga chegar a um texto que a pessoa consiga ler uma vez e entender, sem precisar perguntar nada para ninguém. Ela mesma entendeu porque todas as informações que ela precisava estavam ali.”

(FISHER, 2020)

Uma comunicação é simples quando a pessoa que lê o documento ou escuta a mensagem consegue compreender o conteúdo de forma fácil, sem precisar reler o texto várias vezes ou pedir explicações para outras pessoas.

Podemos considerar que um texto é simples quando o leitor/interlocutor:

1

Encontra a informação que procura de forma fácil.

2

Compreende a informação que encontrou.

3

Consegue usar a informação em benefício próprio ou de outras pessoas

É importante ressaltar que a simplicidade na comunicação não implica falta de profundidade ou complexidade na mensagem. Na verdade, uma comunicação simples pode transmitir informações complexas e detalhadas de maneira clara e acessível. O segredo está na habilidade do autor de traduzir ideias complexas em linguagem direta.

2. O QUE DIZ A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA?

Atualmente, no Brasil não existe uma legislação específica que regulamente o uso da Linguagem Simples em documentos oficiais e informações públicas. Entretanto, em 2023, foi aprovado pela Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei 6256/219, que institui a “Política Nacional de Linguagem Simples” nos órgãos e nas entidades da administração pública direta e indireta.

Os principais objetivos dessa política são:

- garantir que as pessoas possam encontrar, compreender e utilizar facilmente as informações divulgadas pelos órgãos públicos;
- reduzir custos administrativos e otimizar o tempo de atendimento ao cidadão, além de;
- facilitar a participação da população e o controle social sobre a gestão pública.

Por outro lado, embora não trate especificamente da utilização da Linguagem Simples, a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) reforça a necessidade de disponibilizar informações claras e compreensíveis para que os cidadãos possam exercer plenamente sua cidadania e fiscalizar as ações do governo.

Além disso, a Lei 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, também enfatiza a importância da transparência e da clareza na comunicação entre o governo e os cidadãos.



LEI Nº 12.527 DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011

Art. 5º *É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.*

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

...

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

Art. 6º *São direitos básicos do usuário:*

...

VI - *obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet...*

Portanto, pode-se observar que essas leis estão interligadas na promoção da transparência e na garantia de acesso às informações governamentais. Enquanto uma estabelece diretrizes para a divulgação de dados, a outra busca assegurar que esses dados sejam acessíveis e compreensíveis.

3. SOBRE A LINGUAGEM SIMPLES

Objetivo:

Facilitar a comunicação, tornando a informação mais acessível e de fácil compreensão para todas as pessoas, independentemente de sua formação ou nível de conhecimento.

Principais Benefícios:



Inclusão social, mesmo para quem não tem conhecimentos jurídicos.

Transparência das informações e redução de interpretações equivocadas.



Reduz as dúvidas dos cidadãos, otimizando recursos e tempo.

O público confiará mais quando entender as suas informações com clareza.



4. COMO UTILIZAR A LINGUAGEM SIMPLES?

1º PASSO:

Defina o propósito e o público alvo:

- Por que você está escrevendo esse documento?
- Que informações precisam ser transmitidas?
- Para quem você está escrevendo esse documento?
- Qual a faixa etária dessa pessoa?
- Qual o provável grau de escolaridade?
- Quais dúvidas essa pessoa tem?



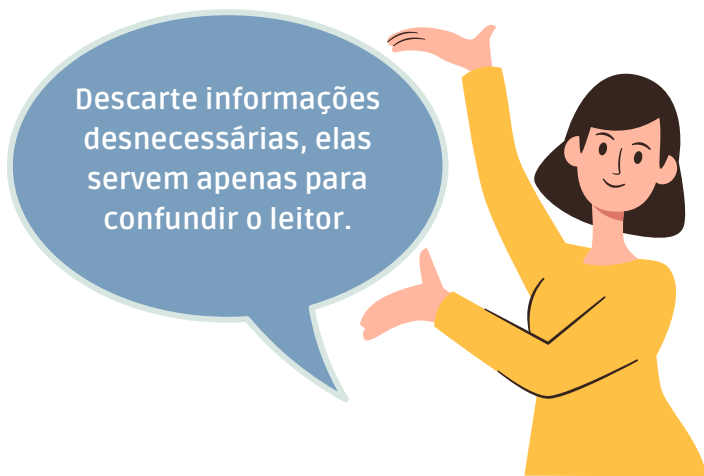
É importante responder essas perguntas, pois com base nelas podemos identificar características como idade, escolaridade etc. As pessoas podem ter diferentes níveis de dificuldade para compreender um documento.

2º PASSO:

Organize e estruture as informações:

- Coloque as informações mais importantes do texto no início, e depois siga a mesma lógica de prioridade com as informações secundárias.
- Escreva pequenos parágrafos, de preferência divididos em tópicos.

- No caso do serviço possuir mais de uma etapa, coloque-as em ordem cronológica.
- Faça a conexão entre os parágrafos. Inicie o próximo parágrafo com palavras ou frases que conectem-no ao parágrafo anterior, garantindo assim a fluidez do texto. Isso auxiliará os leitores a acompanharem e compreenderem a informação com mais clareza.



- Use listas sempre que puder. Elas são indicadas para organizar etapas em ordem cronológica e chamar a atenção do leitor para informações essenciais.
- Use elementos visuais. Tabelas e gráficos facilitam a compreensão do conteúdo. Avalie quando é melhor mostrar (visual) ou contar (através de texto).



Exemplo:

Categoria: Taxas e impostos de tributos imobiliários.

Etapas do Serviço: Solicitação de Abertura de Processo Administrativo, Análise pelo Setor competente, cumprimento de exigências pelo contribuinte (caso haja) e deferimento ou não do Processo Administrativo.

Prefira:

Categoria: Taxas e impostos de tributos imobiliários.

Etapas do Serviço:

1. Inicie a solicitação para abrir um processo administrativo;
2. O setor competente irá analisar a sua solicitação;
3. Se houver requisitos adicionais, atenda às exigências;
4. Aguarde a decisão final sobre o processo administrativo.



- Divida os documentos através de títulos e subtítulos para cada seção. Essa ação possibilita que o leitor identifique de forma rápida o que é de seu interesse.
- Sinalize informações que são essenciais para a mensagem que você quer passar.



Fonte: Escola Nacional de Administração Pública - ENAP, Apostila do Curso Linguagem Simples no Setor Público (2020, p.46).



3º PASSO:

Utilizando a linguagem simples:

- Escolha palavras comuns e usuais, que sejam de conhecimento da maior parte da população.

CONCOMITANTE ❌

AO MESMO TEMPO ✅

CONCESSÃO ❌

AUTORIZAÇÃO ✅

INTERLOCUÇÃO ❌

COMUNICAÇÃO ✅

- Evite termos técnicos e jargões: lembre-se, o cidadão dificilmente compreenderá a informação se você transmitir a mensagem como se se dirigisse a um colega de trabalho. Leve em consideração que o que faz parte do seu “dicionário do trabalho”, nem sempre fará parte do leitor.



Exemplo:

Quando o requerente é pessoa jurídica:

- A) O sócio apresentará o contrato social, RG e CPF;
- B) No caso de procurador: apresentar procuração de um dos sócios, contrato social, RG e CPF do outorgante e do outorgado.

Prefira:

Quando o solicitante é pessoa jurídica:

A) O sócio da empresa deve fornecer:

- O contrato social da empresa
- Cópias do RG e CPF

B) Se você está nomeando alguém para agir em nome da empresa (procurador), precisa fornecer:

- Uma procuração assinada por um dos sócios
- O contrato social da empresa
- Cópias do RG e CPF do sócio que assinou a procuração (outorgante)
- Cópias do RG e CPF do procurador (outorgado).

- Ao utilizar siglas e abreviações, explique o que elas significam na primeira vez em que forem mencionadas. Apesar do intuito de simplificar a linguagem, é importante destacar que existem muitas siglas cujo significado não é familiar para todas as pessoas. Além disso, vale ressaltar que siglas que se referem a órgãos, secretarias e serviços também estão sujeitas a modificações.

“Entre em contato com a **SEREC** e abra sua solicitação.”

“Entre em contato com a **SEREC (Secretaria Executiva da Receita)** e abra sua solicitação.”

- Escreva como se falasse diretamente com o cidadão: Use **“você”** para se referir a ele e **“nós”** para se referir ao órgão/Secretaria. Trazendo-o para junto do texto.

Para solicitar os serviços, **você** deverá entrar em contato com o Núcleo de Serviço ao Cidadão.



- Utilize verbos que expressam ação **direta**, como por exemplo: **“faça, use, identifique, preencha.”** deixando de forma clara a ação que deve ser feita.

“(…) ou acessar o serviço através do aplicativo Portal Emprega Brasil (<https://empregabrasil.mte.gov.br>) e preencher as informações pessoais e profissionais solicitadas.”

“**Acesse** o serviço através do aplicativo Portal Emprega Brasil (<https://empregabrasil.mte.gov.br>) e **preencha** as informações solicitadas.”

Seguindo essas orientações e adotando a Linguagem Simples, você assegura que o processo seja claro e de fácil compreensão.



4º PASSO:

Revise e releia o texto:

- Verifique a ortografia e gramática do seu texto;
- Revise a pontuação;
- Releia o conteúdo e reflita se todas as informações necessárias estão devidamente transmitidas de forma direta.



CONSIDERAÇÕES

A utilização da Linguagem Simples no setor público é um poderoso instrumento de democratização das informações e de inclusão social. Ao tornar a comunicação pública mais compreensível e acessível, estamos garantindo que todos os cidadãos sejam ouvidos, informados e capazes de participar ativamente do processo democrático.

A implementação da Linguagem Simples não é apenas uma estratégia inovadora, mas um compromisso fundamental com uma sociedade mais justa, participativa e informada contribuindo significativamente para promoção da cidadania. A metodologia facilita o entendimento de documentos oficiais, manuais e outros materiais informativos, assim como, promove uma maior transparência e confiança nas instituições públicas.

Com a publicação deste Guia Prático de utilização da linguagem simples no setor público a Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes reafirma seu compromisso com a transparência e a inclusão ao incentivar o uso da linguagem simples em todas as suas comunicações. Este compromisso visa tornar as informações públicas mais acessíveis a todos os cidadãos, independentemente de seu nível de escolaridade ou conhecimento técnico.

Ao adotar uma linguagem clara, direta e descomplicada, a Prefeitura facilita o entendimento das políticas, programas e serviços oferecidos, promovendo uma relação mais próxima e colaborativa com a população. Essa iniciativa não apenas aprimora a comunicação, mas também fortalece a participação cidadã e a confiança no governo municipal.

Referências

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Lei de acesso à informação. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm.

EFISCHER, Heloísa. Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania. Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: <https://velip.com.br/como-usar-a-linguagem-simples-para-uma-comunicacao-efetiva-de-qualidade/>.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. Guia da Linguagem Simples: Como posso revisar meu documento?. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/5258/1/Guia-para-revisa%CC%83o-de-documentos.pdf>.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. Apostila do Curso Linguagem Simples no Setor Público. Brasília, DF, 2020. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6181/1/Apostila%20do%20curso%20Linguagem%20Simples%20no%20Setor%20Pu%CC%81blico.pdf>.

Referências

KREMER, Michael. Informar os mais pobres de maneira incompreensível, freia o desenvolvimento, 2020. Disponível em:

https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/06/informar-mais-pobres-de-maneira-incompreensivel-freia-o-desenvolvimento-diz-nobel-de-economia.shtml?utm_source=whatsapp&utm_medium=social&utm_campaign=compwa.

REDISH, J. C. Plain language in the United States Gains a Foothold. Journal of Technical Writing and Communication, 2008. Disponível em:

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.2190/8QAC-6ED2-0XKV-J2NU>.

U.S. GENERAL SERVICES ADMINISTRATION. Federal Plain Language Guidelines. Washington, DC, 2011. Disponível em: <https://www.plainlanguage.gov/guidelines/>.