

Isso é

Linguagem Simples



clara e
simples



Este conteúdo só pode ser reproduzido
sem fins comerciais, sem qualquer edição
e com crédito para Agência Clara e Simples.

**É hora de inovar
e informar
com clareza!**



ENTENDER É UM DIREITO!

A Constituição de 1988 garante o **acesso à informação** para todas as pessoas.

(Art. 5º, incisos XIV e XXXIII)

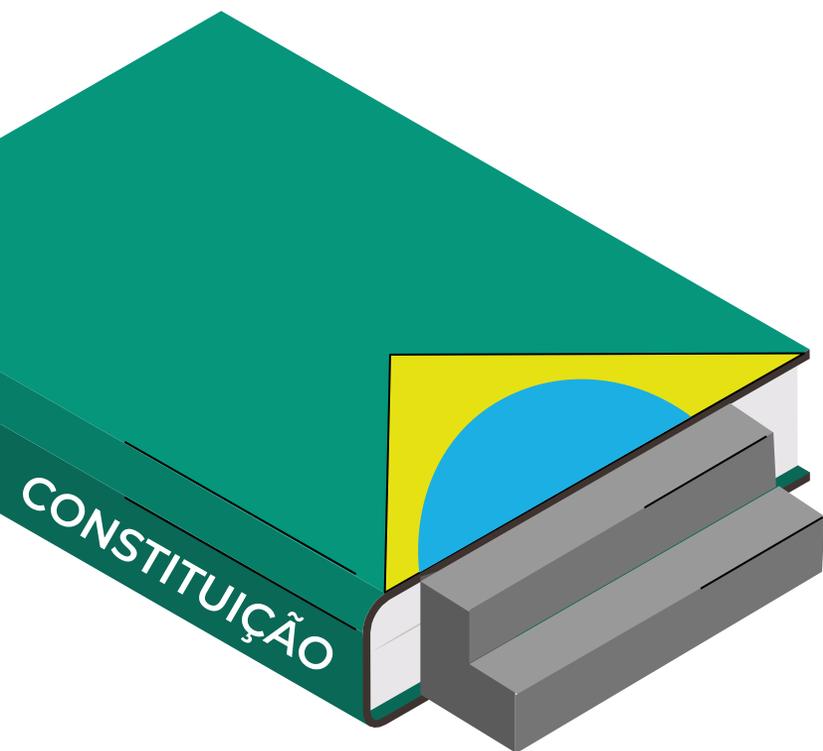


Ilustração
inspirada
em charge de
Jean Galvão

clara e
simples

**Essas leis exigem
uma informação
clara e
compreensível!**



Lei de Acesso à Informação (2011)

Lei dos Direitos do Usuário do Serviço Público (2017)

Lei Brasileira de Inclusão (2018)

Lei Geral de Proteção de Dados (2020)

Lei do Governo Digital (2021)

O BUROCRATÊS

Vem da ideia de coisa **burocratizada**, que tem estrutura pesada, emperrada.

No dicionário:
Linguajar cheio de jargões e tecnicismos.
Ininteligível.

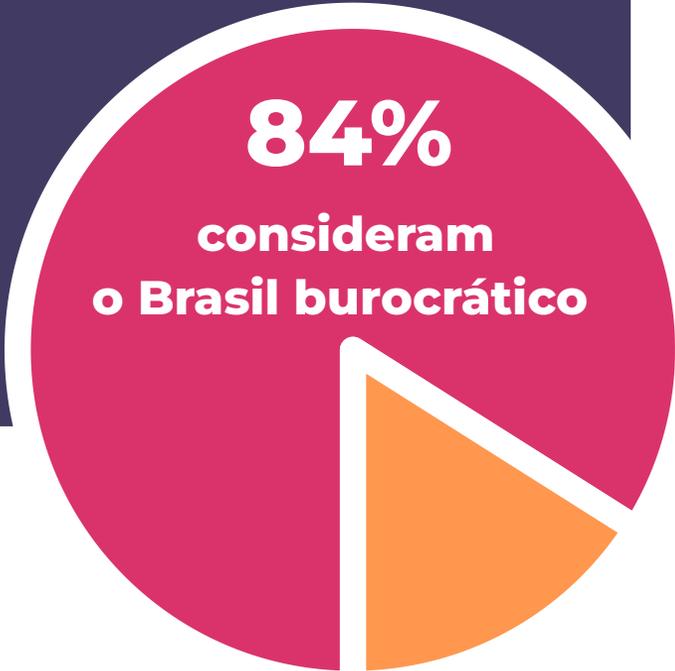
Uma linguagem difícil de entender.

Quando você precisa usar um serviço e

- **consulta o Google**
- **precisa de tutoriais que expliquem e ensinem a usar**

O BUROCRATÊS

Pesquisa de 2017 sobre
o **setor público** mostrou:



84%
consideram
o **Brasil burocrático**

Item	Percentage
Consideram o Brasil burocrático	84%
Outros	16%

Fonte: Federação
das Indústrias do Estado
de São Paulo (Fiesp)
e IPSOS Public Affairs

A **linguagem complexa**
foi um dos itens
citados na pesquisa.



O JURIDIQUÊS

Pesquisa de 2019
da Associação dos
Magistrados

Brasileiros
mostrou:



Uma linguagem técnica e complexa é:

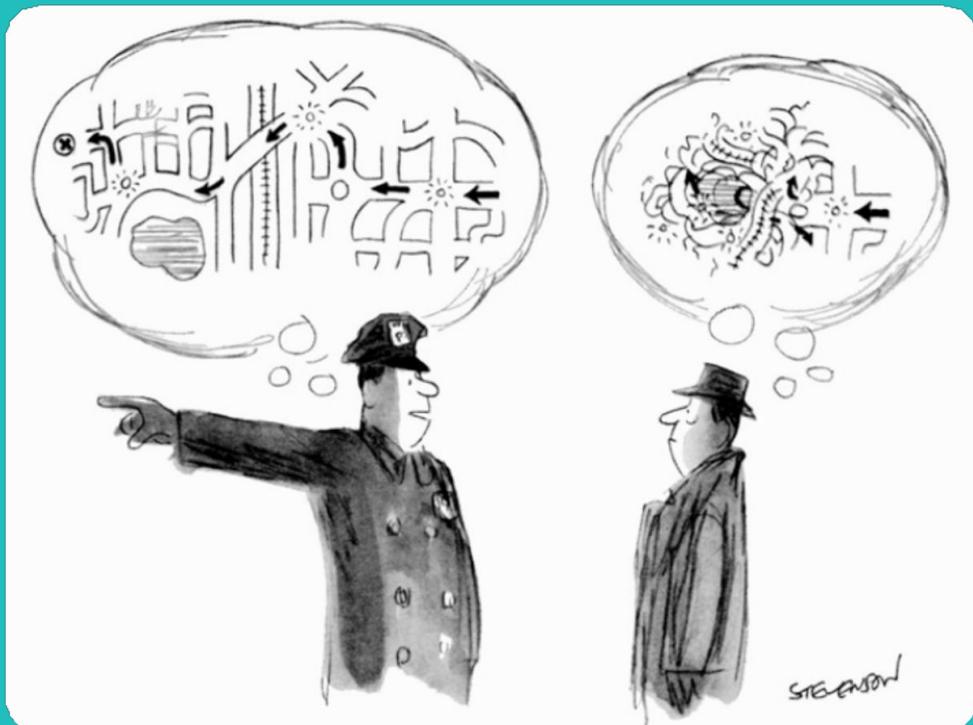
- pouco transparente
- dá sensação de manipulação

Para ser usada em contextos específicos e para poucas pessoas.

A MALDIÇÃO DO CONHECIMENTO

“A dificuldade de compreender que os outros não sabem o mesmo que nós.”

STEVEN PINKER



Lembre como é receber
informações complexas
pela primeira vez!

A Linguagem Simples está no mundo

A LINGUAGEM SIMPLES NO MUNDO



ALGUNS MARCOS DA LINGUAGEM SIMPLES

1940
Inglaterra

Winston Churchill publica na Inglaterra o memorando **Brevidade**, em que pede que os servidores escrevam comunicados mais curtos e objetivos.

1950
EUA

Plain Language Movement: o governo federal incentiva os redatores de regulamentos a serem menos burocráticos.

1979
Inglaterra

Inglêses picam em praça pública milhares formulários difíceis de compreender e dão origem à *Plain English Campaign*. Como resultado, cerca de 36 mil formulários públicos foram extintos e 58 mil, redesenhados.

1993
EUA

É criada a **Plain Language Association International (PLAIN)** para promover o avanço da Linguagem Simples em todo o mundo.

A LINGUAGEM SIMPLES NA AMÉRICA LATINA

1990
Uruguai

Programa Lenguaje Ciudadano, que propõe uma decodificação de textos jurídicos em uma linguagem clara, simples e concisa para ser compreendida pela população.

2003
Chile

Programa Ley Fácil da Biblioteca do Congresso Nacional publica materiais de referência em linguagem facilitada para que a população possa entender as leis do país.

2005
México

Red de Lenguaje Claro. Primeiro país latino-americano a usar esse recurso oficialmente para transmitir com clareza o trabalho do governo federal para toda a sociedade.

2013
Colômbia

Pioneira no uso da técnica Lenguaje Claro na América do Sul. A **Estrategia Lenguaje Claro** determina que toda comunicação ao cidadão esteja em Linguagem Simples.

Ao lermos um texto, nossa memória de trabalho deve processar:

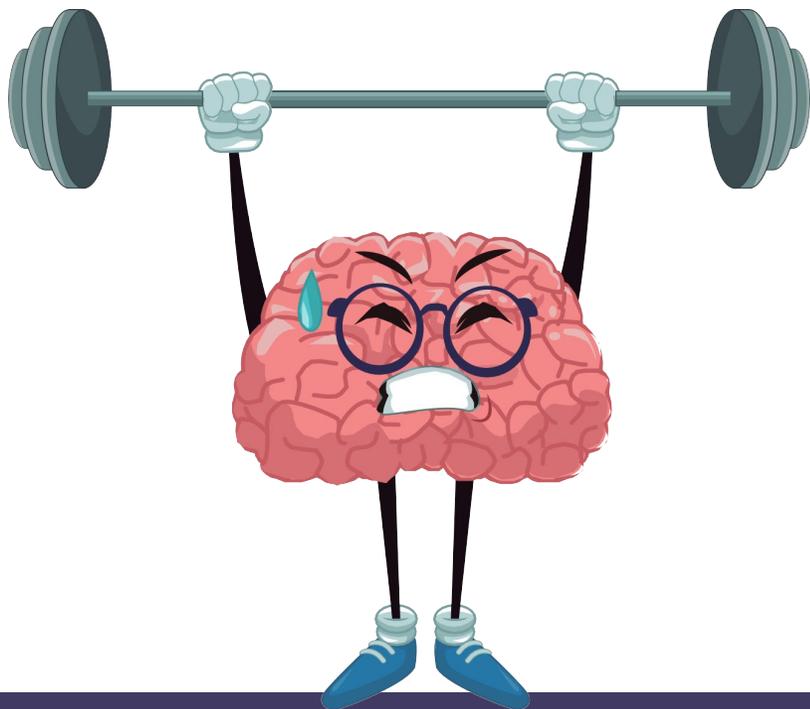
- A palavra
- A palavra naquele contexto
- A frase
- O texto como um todo



É importante que o leitor gaste a maior parte de sua cognição para **entender o assunto**, e não para decifrar a mensagem.

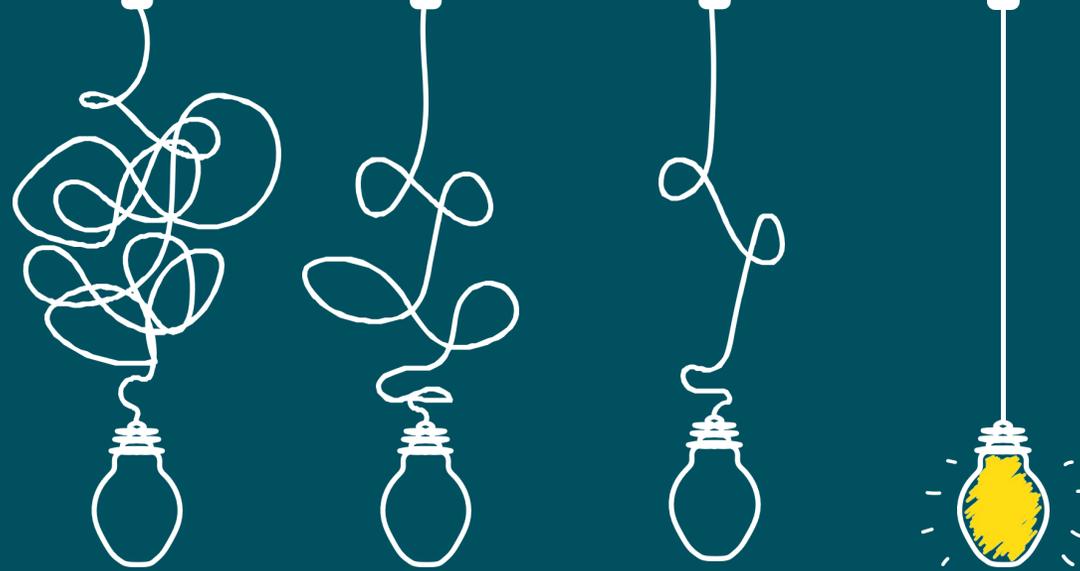
Quanto mais enrolada a frase, maior nosso gasto cognitivo.

Quanto maior o gasto cognitivo, menor nossa capacidade de processamento.



Por isso, às vezes chegamos ao final de um texto nos sentimos cansados.

Usar técnicas de Linguagem Simples nos ajuda a **desgastar menos** o cérebro do leitor.



A solução:

O que é a Linguagem Simples

As técnicas de **Linguagem Simples** reduzem o tempo e a dificuldade para o cérebro processar informações.



PARA QUE SERVE?

Para que as pessoas:



A Linguagem Simples não é:

- Informal
 - Simplória
 - Gramaticalmente errada
 - Tecnicamente errada
 - Trocar palavras difíceis
- Só para quem tem baixa escolaridade
 - Aplicável à literatura
 - Linguagem Acessível
 - Linguagem neutra
 - **Intuitiva**

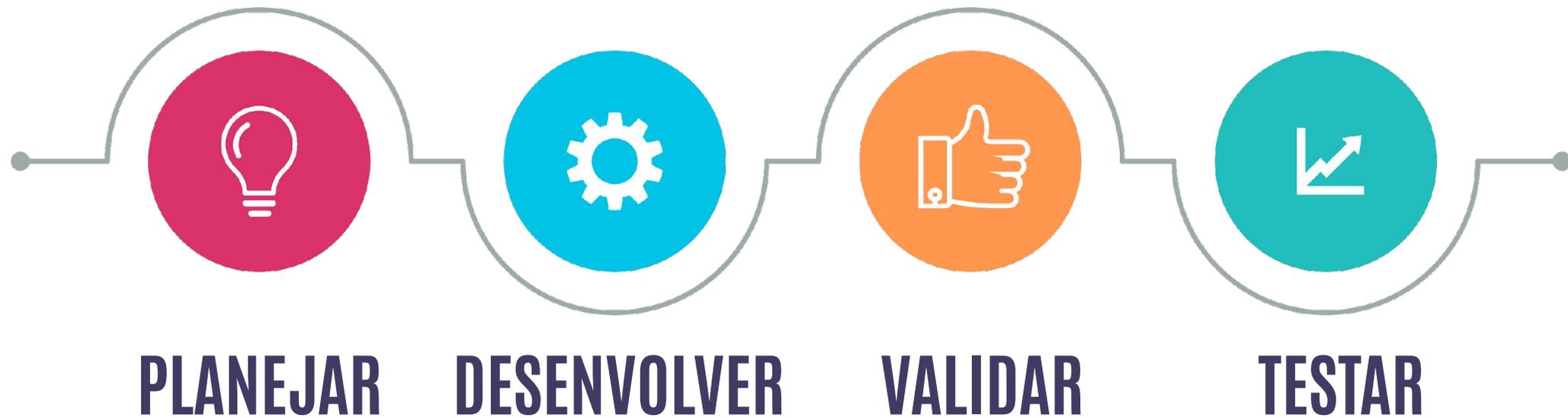
A LINGUAGEM SIMPLES TEM:

4
MACROETAPAS

DIRETRIZES
DE TEXTO

DIRETRIZES
DE DESIGN

AS 4 MACROETAPAS:



Onde usar a Linguagem Simples

Peças administrativas

EDITAIS

REGULAMENTOS

CONTRATOS

RELATÓRIOS

NORMATIVOS

Peças de comunicação

NOTÍCIAS

PUBLICIDADE

FOLHETOS

FOLDERS

CARTILHAS

CARTAZES

COMUNICAÇÃO INTERNA

REDES SOCIAIS

Peças de informação

TEXTOS DE SITES

MENUS, BOTÕES, LINKS,
AVISOS DO SISTEMA

CARTAS DE SERVIÇOS

RESPOSTAS A PERGUNTAS
FREQUENTES

ATENDIMENTOS AO CIDADÃO

CARTAS, EMAILS, NOTIFICAÇÕES

CHATS DE TELEFONIA

MATERIAIS EDUCATIVOS

SENTENÇAS JUDICIAIS

clara e
simples

Etapa 1.

Planejar

clara e
simples

Definir estratégia considerando:

- custos (tempo, pessoal, dinheiro)
- público-alvo
- necessidade de validação técnica

O planejamento deve levar em conta:

- O que o público-alvo quer e precisa saber
- O nível de interesse, conhecimento e letramento desse público
- O contexto em que ele usará a informação

As características do público incluem:

- Grau de letramento
- Faixa etária
- Nível de conhecimento do assunto
- Objetivo de uso da informação
- Contexto em que lerá a informação: em casa, no trabalho, no celular
- Se está buscando algo específico ou se a informação chega aleatoriamente até ele (como no caso de redes sociais)
- Competência digital (no caso de uso em plataforma digital)
- Dados adicionais: formação, profissão, região geográfica

Como conhecer seu público:

- Estatísticas de acesso ao site (perfil demográfico, caminhos de navegação, páginas de entrada e de saída, erros em formulários)
- Dados demográficos e sociais preenchidos em cadastros
- Perguntas frequentes feitas em atendimentos
- Sugestões e reclamações recebidas
- Pesquisas
- Testes

O que deve estar no texto

Avalie:

- Em qual suporte o conteúdo estará?
(celular, computador, jornal impresso, livreto, folheto, cartaz, tela de elevador)
- O que o público-alvo já sabe sobre este assunto?
- O que ele precisa saber?
- Quais dúvidas e dificuldades ele tem?
- Quais informações são desnecessárias nesse contexto?

Quando o problema é outro

A fase de planejamento pode demonstrar que o problema encontrado não é de linguagem, mas relacionado a:

- Processos de trabalho internos ineficazes ou redundantes
- Bancos de dados não estruturados
- Falta de transparência deliberada
- Jornada do usuário mal planejada

Nesses casos, aplicar técnicas de Linguagem Simples não vai resolver o problema.

Etapa 2.

Desenvolver

Diretrizes de Linguagem Simples

- 1** Organize as informações em ordem decrescente de importância
- 2** Esquematize a informação quando possível
- 3** Escreva uma ideia por parágrafo
- 4** Escreva as informações necessárias com o mínimo de palavras
- 5** Escreva as frases na voz ativa
- 6** Escreva as frases na ordem direta
- 7** Evite frases intercaladas por vírgulas
- 8** Use frases afirmativas
- 9** Evite substantivar verbos
- 10** Evite termos imprecisos
- 11** Use palavras comuns
- 12** Use sinônimos de termos técnicos e jargões ou explique-os
- 13** Evite palavras estrangeiras que não sejam de uso comum
- 14** Identifique as siglas

Característica da linguagem burocrática

- Usar nariz de cera
- Privilegiar quem faz, e não o que é feito
- Privilegiar a base legal das ações
- Propagandear processos de trabalho junto aos resultados
- Usar verbos substantivados
- Usar jargões e termos técnicos
- Identificar siglas de órgãos internos
- Iniciar substantivos comuns e plurais com letra maiúscula

Etapa 3.

Avaliar

TESTES POSSÍVEIS



- Leitura/pergunta
- Leitura/grifo
- Cloze
- Usabilidade

Teste leitura/grifo

- Peça ao testador que leia o texto uma única vez, em silêncio, no seu ritmo natural, e grife tudo o que não entendeu — seja um termo ou uma estrutura frasal.
- Converse com o testador sobre cada item grifado para identificar qual foi a dificuldade encontrada. Não se esqueça de anotar as explicações.
- Liste e reescreva as informações que não foram compreendidas por mais de um testador.

Teste leitura/perguntas

- Prepare uma lista de perguntas sobre as informações que o cidadão precisa entender. Não inclua dados que precisem ser decorados.
- Peça ao testador que leia o texto uma única vez, em silêncio, no seu ritmo natural.
- Após a leitura, faça as perguntas uma a uma, anotando as respostas nos casos em que o cidadão não entendeu a informação.
- Identifique e reescreva as informações que não foram compreendidas por mais de um testador.

Teste de Cloze

A técnica original prevê a omissão a cada cinco palavras e sua substituição por um traço do tamanho correspondente.

Adaptações do teste preveem a omissão de artigos, preposições ou de outras categorias de palavras.

Resultado bom
a partir de 60%
de acertos



Resultado ruim
abaixo de 45%
de acertos

Teste de Cloze

A Lei Federal nº -----, conhecida como lei de ----- à Informação, preceitua que -- informações referentes à atividade -- Estado são públicas, exceto ----- expressas na legislação.

Ela ----- o direito à informação ----- pela Constituição Federal, no ----- XXXIII, do Capítulo I - --- Direitos e Deveres Individuais -- Coletivos: “todos têm direito -- receber dos órgãos públicos ----- de seu interesse particular, --- de interesse coletivo ou -----, que serão prestadas no ----- da lei, sob pena -- responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo ----- seja imprescindível à segurança -- sociedade e do Estado”.

Quem sou eu

Patricia Roedel

- Jornalista e servidora pública
- Autora do livro Manual de Linguagem Simples
- Relatora na ABNT da normatização da Linguagem Simples no Brasil
- Integro o núcleo gestor da Rede Linguagem Simples Brasil
- Integro o núcleo gestor do Linguagem Simples Lab
- Integro a Plain Language Association International
- Conselheira consultiva da Associação Brasileira de Comunicação Pública
- Jurada no concurso Piores Palavras

Conte comigo!

clara e
simples

roedelp@gmail.com

bit.ly/linkedinpatriciaroedel