

Secretaria de
Saúde



 **GUIA**
P A R A
USO DE LINGUAGUEM
SIMPLES

EDIÇÃO
2022.1

EXPEDIENTE

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE SAÚDE
Lucilene Maria Florêncio de Queiroz | Secretária

CONTROLADORIA SETORIAL DA SAÚDE
Mário Nogueira Israel | Controlador

UNIDADE DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL
Adriana de Lima Sales | Chefe de Unidade

DIRETORIA DE CONTROLE SOCIAL
AB-Diel Nunes de Andrade | Diretor

DIRETORIA DE TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA
Janaína Pinto Braga Meireles | Diretora

EQUIPE DO TRABALHO POR TEMPO DETERMINADO
Fernanda de Paula Lopes | Administradora

O QUE É LINGUAGEM SIMPLES?

A Linguagem Simples é uma causa social e uma técnica de comunicação. Como causa social, ela defende que todas as pessoas têm o direito de entender as informações que orientam o cotidiano. Como técnica de comunicação, ela compreende um conjunto de práticas voltadas para a elaboração de textos fáceis de ler.

A IMPORTÂNCIA DA LINGUAGEM SIMPLES NO SETOR PÚBLICO

O Brasil tem dois grandes desafios: o analfabetismo e a desigualdade. Segundo estudo da ONG Ação Educativa e do Instituto Paulo Montenegro de 2018, 3 em cada 10 brasileiros e brasileiras entre 15 e 64 anos são analfabetos funcionais. Ou seja, cerca de 30% da população brasileira economicamente ativa não consegue compreender textos simples.

Por isso é tão importante garantir que tudo o que o governo faz, oferece e exige da população esteja em uma Linguagem Simples. Para garantir que a comunicação entre a administração pública e os cidadãos e cidadãs funcione, facilitando a vida de todas as pessoas.

De acordo com o Guia da Transparência Ativa da Controladoria-Geral do Distrito Federal “as informações devem ser divulgadas em linguagem cidadã, de forma clara e acessível, ou seja, quando uma informação tiver nomenclaturas pouco conhecidas ou termos técnicos, deve-se, tanto quanto possível, simplificar a informação para que o cidadão possa entendê-la.”

Percebemos que a aplicação da linguagem simples é uma busca pela transparência no serviço público. Somente com clareza ao divulgar uma informação, o cidadão entenderá e utilizará aquilo que foi publicado.

VANTAGENS NA UTILIZAÇÃO DA LINGUAGEM SIMPLES

O processo de comunicação é composto por 3 elementos. Que são:

- O emissor: responsável por dar origem a comunicação, é a pessoa que emite uma mensagem para o receptor;
- O receptor: é o destinatário da mensagem que recebe a informação e a interpreta;
- A mensagem: é o conteúdo das informações transmitidas.

A Linguagem Simples é eficaz quando o receptor encontra facilmente o que procura, compreende o que encontrou e consegue utilizar a informação.

As vantagens de utilizar a linguagem simples na comunicação são:

- Transmitir informações de maneira mais fácil, objetiva e inclusiva;

- Facilitar que os cidadãos e cidadãs entendam e tenham maior acesso aos serviços públicos;
- Diminuir o tempo gasto dos servidores para entender documentos.

5 ETAPAS PARA SIMPLIFICAR A LINGUAGEM

1 - Pense no documento

Antes de começar a escrever um texto é fundamental entender o contexto dele. Respondendo a essas 4 perguntas é possível entender o contexto e se orientar nas escolhas das informações que serão importantes no documento:

- Por que esse documento está sendo escrito?
- Para que esse documento existe? Ou seja, o que esse documento busca atingir?
- O que deve estar no meu documento?
- Como organizar as informações?

Quando pensar na organização do seu texto, dê preferência em colocar as informações mais importantes no início do texto, só depois as complementares. Evite também informações desnecessárias, coloque somente aquilo que o seu público-alvo precisa saber.

Podemos ilustrar como a informação deve ser organizada, através da pirâmide invertida:



Utilizando essa estrutura trazemos maior objetividade na comunicação, a pessoa que estiver lendo o texto vai entender logo do que se trata. Muitos documentos oficiais começam de forma contrária, trazendo primeiro informações auxiliares e complementares para finalizar com a informação principal.

2 - Pense no público-alvo do documento

Público-alvo é o grupo para o qual a informação será direcionada.

É importante conhecer o seu público-alvo. Descobrir quem são e o que querem. Para conhecer esse público podemos identificar algumas características comuns como idade, nível de escolaridade e o contexto social em que está inserido.

No caso de um público-alvo muito diverso é importante escolher a linguagem pensando no grupo que terá mais dificuldade para entender o documento.

Vamos usar como exemplo a Secretaria de Saúde. Nesse órgão existem servidores de diversas áreas, com conhecimento diferentes, com formações acadêmicas distintas, recém-admitidos e prestes a se aposentar. Então o ideal é utilizar uma linguagem que seja clara para todos, sem o uso de jargões e siglas que possam dificultar o entendimento.

No nosso ambiente de trabalho, podemos diferenciar o público-alvo em interno e externo. O público interno são os servidores que fazem parte da Secretaria de Saúde. Já o público externo são os fornecedores, prestadores de serviços, imprensa e sociedade em geral. É qualquer um que busque informações e serviços do nosso órgão.

Ao conhecer a diferença do público interno e do externo, podemos dividir em dois o nosso público-alvo. Dessa forma, devemos tratar públicos diferentes separadamente.

Quando a comunicação for direcionada para servidores de outros setores da Secretaria de Saúde, teremos um público-alvo com características diferentes do que quando a comunicação for direcionada para a população em geral.

Para conhecer e entender quem é o público-alvo as seguintes perguntas devem ser respondidas:

- Quem vai ler esse documento?
- O que meu público-alvo já sabe sobre o assunto?
- O que precisa saber?
- Quais dúvidas meu público-alvo terá?

3 - Aplique as 10 orientações de escrita em Linguagem Simples

As 10 orientações são divididas em 3 grupos. O primeiro grupo orienta como escolher as palavras, o segundo orienta como estruturar as frases e o terceiro grupo como organizar e apresentar o documento.

Escolha das palavras	1 - Evite o uso de jargões, termos técnicos e siglas sem explicar o que significam.
	2 - Não use termos pejorativos, discriminatórios e palavras estrangeiras.
	3 - Não use termos sexistas.
	4 - Use palavras conhecidas pelo seu público-alvo e evite palavras “difíceis”.
	5 - Use verbos que expressam ação direta.
Estrutura das frases	6 - Evite escrever frases com mais de 20 palavras.
	7 - Dê preferência ao uso de frases em ordem direta.
Apresentação do documento	8 - Use títulos e subtítulos para organizar o documento.
	9 - Use elementos visuais, como diagramas, tabelas e gráficos.
	10 - Use marcadores de tópicos quando precisar.

Dicas e Exemplos

1- Evite o uso de jargões, termos técnicos e siglas sem explicar o que significam.

Quando não for possível evitar o uso de siglas (nomes muito extensos, por exemplo), escreva o significado no primeiro uso, e posteriormente use somente a sigla.

Sempre que possível substitua jargões e termos técnicos por palavras mais conhecidas.

2 - Não use termos pejorativos, discriminatórios e palavras estrangeiras

Termos pejorativos são palavras que expressam algo desagradável, com intuito

de insultar ou ofender alguém.

Exemplos: Denegrir, homossexualismo, mulato, doméstica, etc.

3 – Não use termos sexistas

O ideal quando escrevemos para um público-alvo de homens e mulheres buscando a inclusão na comunicação, é usar as palavras nos dois gêneros ou o plural indefinido. Assim todas as pessoas devem se sentir incluídas no que está sendo comunicado.

4 – Use palavras conhecidas pelo seu público-alvo e evite palavras “difíceis”

Ao escrever um texto nós escolhemos as palavras que são familiares para a gente. Contudo, precisamos praticar a empatia nesse momento e refletir se essas palavras também serão conhecidas pelo leitor.

Exemplos:

Evite	Use
Pecúlio	Dinheiro
Coalizão	Aliança
Dissentir	Discordar

5 – Use verbos que expressam ação direta

Prefira verbos que deixem claro a ação a ser feita.

Exemplos: Faça, abra, use, identifique, preencha, escreva etc.

6 – Evite escrever frases com mais de 20 palavras

Não tenha medo de usar muitos pontos. Quanto maiores suas sentenças, mais cansativas e menos compreensíveis elas serão.

7 – Dê preferência ao uso de frases em ordem direta

Ordem direta diz respeito à estrutura padrão das frases:

SUJEITO + VERBO + OBJETO

Por exemplo: “O diretor assinou os documentos”

8 – Use títulos e subtítulos para organizar o documento

Título é a palavra ou frase que designa o assunto do texto.

Subtítulo é um complemento do título.

9 – Use elementos visuais, como diagramas, tabelas e gráficos

10 – Use marcadores de tópicos quando precisar

Texto

Texto

Texto

4 - Testar o documento com o público-alvo

Após elaborar o documento utilizando as etapas anteriores, chega a hora de testar. Nessa etapa será possível avaliar a visão do público-alvo, encontrar problemas que não foram previstos e perceber dificuldades na compreensão do texto.

Dois métodos que podem ser utilizados para realizar o teste:

- Aplicar questionários: é realizado através de perguntas diretas podendo ter respostas fechadas com opções definidas ou com respostas abertas. É ideal para aplicar em um número maior de pessoas e é uma forma de coletar percepções gerais.

Entrevistar o público-alvo: a entrevista é uma conversa utilizando um roteiro para guiar a fala da pessoa de forma mais livre e aberta. Com entrevistas é possível se aprofundar nas opiniões de quem vai utilizar o documento.

Esse é o momento de escutar e aprender, para então melhorar seu documento.

5 - Revisar o documento

Revisar o documento é a última fase do processo. Nessa etapa são feitas as correções considerando as sugestões que o público-alvo apontou na etapa do teste.

Após a aplicação das sugestões também é importante corrigir erros gramaticais, ortográficos, melhorar a organização das informações e sua apresentação. Outra pessoa também pode revisar o documento, um outro olhar pode encontrar erros que a pessoa que escreveu não percebeu.

Seguindo todas essas etapas você terá um documento de fácil leitura e compreensão para que o público-alvo encontre, entenda e utilize a informação.

Exemplo 1

Exemplos de perguntas a serem feitas a respeito do documento.

O que queremos medir?	Pergunta	Opções de resposta
Compreensão	Utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 é nada compreensível e 5 é muito compreensível, como considera que é este documento?	Nada compreensível _1_2_3_4_5 Muito compreensível
Interesse	Utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 é nada interessante e 5 é muito interessante, como considera que é este documento?	Nada interessante _1_2_3_4_5 Muito interessante
Atrativo	Utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 é nada atrativo e 5 é muito atrativo, como considera que é este documento?	Nada atrativo _1_2_3_4_5 Muito atrativo
Preferência pela clareza da informação	Qual das alternativas parece te entregar a informação de maneira mais clara?	Alternativa _1 Alternativa _2

Exemplo 2

Lista com pontos que devem ser verificados após escrever um 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 é relevante para o tema tratado?			
As informações e os detalhes são os necessários para cumprir com o objetivo?			
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			
A linguagem é clara e simples?			
O tom é o indicado para o leitor ou leitora e ao objetivo do documento?			
A construção das frases é correta e simples?			
As palavras são as necessárias para que o leitor receba a mensagem?			
A ortografia e a pontuação estão corretas?			
Palavras			
O documento contém palavras complexas que podem ser trocadas por outras mais simples?			
O documento contém palavras e frases antiquadas, formais ou ambíguas?			

DICAS GRAMATICAIS

Pontuação

Use muitas vírgulas: as pausas deixam a leitura menos cansativa e favorecem um melhor entendimento do texto. Cuidado para colocar as vírgulas nos lugares certos.

Evite o uso de ponto-e-vírgula, parênteses e aspas: utilize só quando for absolutamente necessário, porque estas pontuações causam quebra na atenção do leitor.

Não use barras: elas não têm praticamente nenhum bom uso, a não ser no caso de frações. Não escreva "e/ou". Defina se deve ser "e" ou deve ser "ou" e, nos poucos casos em que sejam ambos, use "x, ou y, ou ambos".

No caso de termos aparentados ("relação pai-filho"), use o hífen.

Palavras

Numerais: use o símbolo ou o nome, não há necessidade de usar os dois.

Pronomes: tenha certeza de que esteja sempre claro a quem o pronome se refere.

Caso o uso do pronome abra brechas para duplicidade, repita o nome a que o pronome estava se referindo ou reescreva a sentença para eliminar a ambiguidade.

Verbos: use sempre que possível o verbo no tempo presente, mesmo ao falar de atos e ocorrências do passado, e procure não usar verbos substantivados, ocultos ou compostos.

Conjunções condicionais: use preferencialmente a conjunção "se" para indicar condições.

Use a conjunção "quando", caso você precise usar a "se", para introduzir outra oração, ou caso a condição expressada ocorra com frequência.

REFERÊNCIAS

Apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público. (011).LAB; São Paulo; 2020. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6181/1/Apostila%20do%20curso%20Linguagem%20Simples%20no%20Setor%20Pu%CC%81blico.pdf>

Cartilha Como Usar a Linguagem Simples. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE); Ceará; 2021. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2021/10/Cartilha-Como-Usar-Linguagem-Simples-CGE-Laboratorio-Iris-V-2.pdf>

Cartilha GESPÚBLICA. Fugindo do “burocratês”: como facilitar o acesso do cidadão ao serviço público. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP); Brasília; 2016. Disponível em: https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/777/610/1/linguagem_cidada_-_versao_final_web.pdf

Curso Primeiros passos para uso de Linguagem Simples. Escola Nacional de Administração Pública - Enap; 2022. Disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/>

Guia de Transparência Ativa. Controladoria-Geral da União (CGU). Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC); Brasil; 2019. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/46643>