

# LINGUAGEM SIMPLES

# NA GESTÃO PÚBLICA



Rede de Simplificação

LAB.mg | Laboratório de Inovação em Governo



Amanda Dias



Clarissa Duarte

# O Guia “Linguagem Simples na Gestão Pública” está disponível!



[bit.ly/GuiaLinguagemSimplesMG](https://bit.ly/GuiaLinguagemSimplesMG)



# Por que Linguagem Simples?



## LEI 13.460/2017

Estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos das pessoas usuárias dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.



## DECRETO 47.441/2018

Fica instituída a **POLÍTICA DE SIMPLIFICAÇÃO** administrativa no âmbito do Poder Executivo estadual voltada para a simplificação dos serviços públicos e do atendimento prestado aos usuários.



## LEI 13.726/2018

Racionaliza atos e procedimentos administrativos mediante a supressão ou a simplificação de formalidades ou exigências desnecessárias ou superpostas.

# Principais Diretrizes da Simplificação

Atuação **integrada e colaborativa**



Simplificação através da **aplicação de soluções tecnológicas**



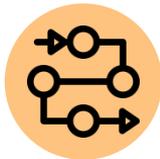
**Disponibilização e compartilhamento** de dados e informações



Disponibilização de **serviços públicos acessíveis** e focados nas **necessidades dos usuários e usuárias**



**Simplificação de procedimentos** internos e de atendimento



Utilização de **linguagem simples e compreensível**



Presunção de **boa fé** da pessoa usuária do serviço.

# Utilizar Linguagem Simples



Utilização de **linguagem simples e compreensível**

**Pessoas usuárias dos serviços públicos - Carta de Serviços**

**Sites institucionais**

**Comunicações internas**



# O que é Linguagem Simples?



Conjunto de **boas práticas de redação** que envolvem elementos:

- gramaticais;
- de organização do texto; e
- reflexivos: o que é preciso pensar antes de escrever!



Com o objetivo de aumentar a **compreensão** das informações pelas pessoas, **independente** de seu grau de **escolaridade, faixa etária ou da região em que vivem.**

# Por que aplicar Linguagem Simples?

**Impacto na eficiência da prestação de serviços**

Reduz erros e esclarecimentos desnecessários e custos administrativos e operacionais.

**Custos de transação para o usuário**

Poupa tempo e dinheiro adicional quando não encontra uma informação.

**Transparência**

Impacta positivamente a prestação de contas por parte do Estado e o acesso às informações públicas.

**Contribui para efetividade dos direitos**

Para exercer com efetividade seus direitos os cidadãos e cidadãs devem entender a informação que o estado proporciona.

Fonte: Guia de Lenguaje Claro Colombia



**Aplicar a Linguagem Simples é promover a cidadania, pois facilita o processo de comunicação e, na maioria das vezes, cria conexão entre as pessoas.  
É importante fazer uso da língua de uma forma fácil de ser entendida!**



# Iniciativas de Linguagem Simples no Brasil



- Rede de Linguagem Simples Brasil;
- Comunica Simples;
- Cursos disponíveis na Escola Virtual da ENAP;
- LAB.mg
- Íris Lab;
- 011.lab;
- LAB.ges

# Como estão nossa Carta de Serviços e nossos sites institucionais?



Será que todos os cidadãos e cidadãs encontram e compreendem as informações ao acessar a carta de serviços ou os nossos sites institucionais?

# Como está nossa comunicação interna?



Será que a linguagem que utilizamos na nossa comunicação interna é simples e acessível às servidoras e servidores?

# Nossos princípios

Os princípios devem ser os norteadores para elaborar ou revisar textos.

**AJUSTAR O  
CONTEÚDO DE  
ACORDO COM  
PÚBLICO-ALVO**

**UTILIZAR A  
LINGUAGEM  
SIMPLES PARA  
PROMOVER A  
ACESSIBILIDADE**

**ENTENDER QUE  
A LINGUAGEM  
SIMPLES NÃO É  
LINGUAGEM  
INFORMAL**

Tenha-os sempre em mente a fim de garantir uma comunicação adequada de acordo com o seu público-alvo, acessível e formal.

# Nossas diretrizes

**1. USAR PALAVRAS  
CONHECIDAS E  
EVITAR JARGÕES,  
SIGLAS, TERMOS  
TÉCNICOS E  
ESTRANGEIRISMOS**

**2. EVITAR  
SUBSTANTIVOS  
ABSTRATOS QUE  
INDICAM AÇÃO**

**3. USAR LINGUAGEM  
INCLUSIVA E SEM  
TERMOS  
DISCRIMINATÓRIOS**

**4. COMEÇAR O  
TEXTO COM A  
INFORMAÇÃO  
MAIS  
IMPORTANTE**

**5. USAR FRASES  
CURTAS COM  
ORDEM DIRETA.  
(SUJEITO-VERBO  
-COMPLEMENTO)**

**6. USAR RECURSOS  
QUE FACILITEM A  
LEITURA, COMO  
TÓPICOS, IMAGENS,  
GRÁFICOS, ÍCONES**

**7. USAR VOZ ATIVA  
SEMPRE QUE  
POSSÍVEL**

# Diretriz 1: Usar palavras conhecidas e evitar jargões, siglas, termos técnicos estrangeirismos

Essas palavras dificultam a compreensão do texto!



**Como podemos simplificar a fim de aumentar a compreensão na comunicação governamental?**

- Usar palavras comuns do cotidiano que sejam conhecidas mesmo por quem não entende do assunto;
- Evitar jargões e termos técnicos, que são palavras, expressões ou frases conhecidas somente por pessoas de certos grupos;
- Evitar palavras estrangeiras. Usar a tradução para português;
- Não utilizar siglas sem explicá-las anteriormente no texto.

## Exemplo:

### Texto original:

“A emissão da **CI** nos casos de **hipossuficiência de renda**, será concedida de forma gratuita pelo Instituto de Identificação de Minas Gerais [...]”

### Texto em Linguagem Simples:

“A emissão da **Carteira de Identidade** nos casos de **pessoas com baixa renda**, será concedida de forma gratuita pelo Instituto de Identificação de Minas Gerais [...]”.

## Diretriz 2: Evitar substantivos abstratos que indicam verbos

Os substantivos abstratos indicam estados, emoções, situações, qualidades, sensações e ações.



**Devo evitar utilizar de substantivos abstratos quando indicar ação e de forma encadeada em uma frase.**



### Como evitar?

Utilize palavras verbos para expressar ações, isso torna seu texto mais direto e simples de entender.

## Exemplo:

### Texto original:

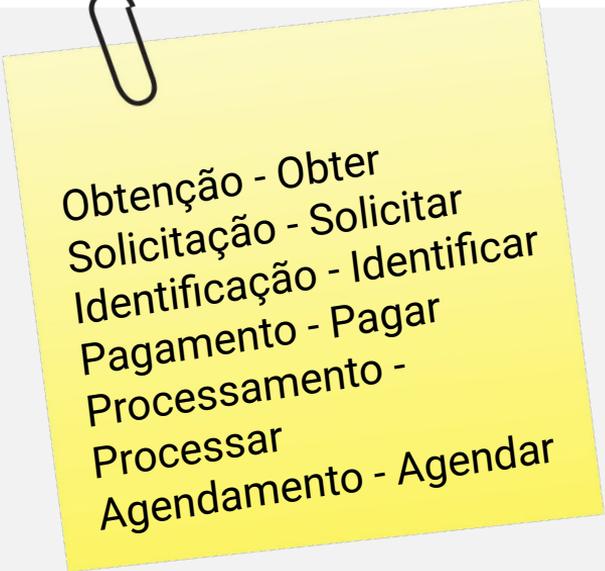
Serviço: **Obtenção** da carteira de identidade – 2ª via e outras

Etapa 1: **Realizar o pagamento** da taxa de segurança pública

### Texto em Linguagem Simples:

Serviço: **Obter** a carteira de identidade - 2ª e outras vias

Etapa 1: **Pagar** a taxa de segurança pública



Obtenção - Obter  
Solicitação - Solicitar  
Identificação - Identificar  
Pagamento - Pagar  
Processamento -  
Processar  
Agendamento - Agendar

## Diretriz 3: Usar linguagem inclusiva e sem termos discriminatórios

Precisamos ter a consciência de que a sociedade é composta por pessoas com diferentes características e identidades.



**O respeito às pessoas, inclui respeitar diferentes identidades de gênero e, tudo isso independe da cor da pele, orientação sexual, origem e idade.**

**A linguagem utilizada deve refletir esse respeito!**



## Como?

**Utilize linguagem neutra e não sexista** para incluir todas as pessoas.

**Não use palavras ofensivas ou discriminatórias**, tais como “denegrir” e “judiar”.

**Não use expressões capacitistas** como: “não temos braço para fazer isso”, “nossa equipe não tem pernas para isso”, “que mancada!”, “você está cego?”, “você está surdo?”.

## **Como utilizar uma linguagem neutra e não sexista:**

- Substituir plurais masculinos por termos genéricos: Os meninos → As crianças | A infância.
- Quando há mulheres no coletivo, usar as formas feminina e a masculina juntas. O ideal é colocar primeiro a forma feminina, como ação positiva: Os autores → As autoras e autores
- Acompanhar da palavra “pessoa” adjetivos, cargos e profissões masculinos no plural: Desenvolvedores → Pessoas desenvolvedoras

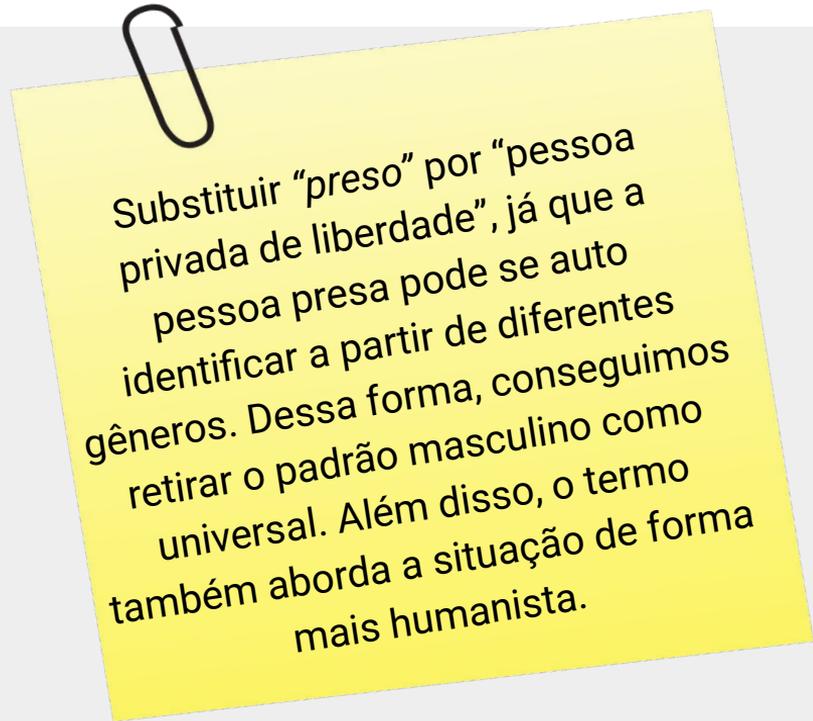
## Exemplo:

### Texto original:

Solicitar alteração dos dados **do preso** nos  
Sistemas de Informação - Atendimento Virtual

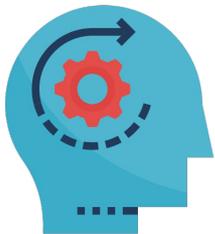
### Texto em Linguagem Simples:

Solicitar alteração dos dados **da pessoa privada  
de liberdade** nos Sistemas de Informação -  
Atendimento Virtual



## Diretriz 4: **Começar o texto com a informação mais importante**

As informações no texto devem estar apresentadas numa sequência lógica que faça com que o leitor observe as informações mais importantes.



**Informações  
essenciais e  
importantes**



**Informações  
complementares**

## Exemplo:

### Texto original:

A consulta do Seguro Desemprego pode ser feita pela internet, por qualquer pessoa que tenha registro CLT – Consolidação Das Leis do Trabalho. O Seguro Desemprego é um direito garantido pela Constituição Federal a pessoa trabalhadora nos casos de desemprego involuntário e **representa um auxílio temporário pago em dinheiro pelo governo para que a pessoa possa encontrar outro emprego e voltar a trabalhar sem prejudicar seu sustento e de seus familiares.** Ele é pago de três a cinco parcelas de forma contínua ou alternada, de acordo com o tempo trabalhado e a CAIXA atua como Agente Pagador do Seguro-Desemprego.

### Texto em Linguagem Simples:

O Seguro Desemprego é um auxílio temporário pago em dinheiro pelo governo para que a pessoa possa **encontrar outro emprego e voltar a trabalhar sem prejudicar seu sustento e de seus familiares.** Este é um direito garantido pela Constituição Federal à pessoa trabalhadora nos casos de desemprego involuntário. Ele é pago de três a cinco parcelas de forma contínua ou alternada, de acordo com o tempo trabalhado e a CAIXA atua como Agente Pagador do Seguro-Desemprego. A consulta do Seguro Desemprego pode ser feita pela internet, por qualquer pessoa que tenha registro CLT – Consolidação Das Leis do Trabalho.

## Diretriz 5: Usar frases curtas com ordem direta

A estrutura simplificada das frases permite apresentar informações de forma mais objetiva e diminuir a chance de erros, principalmente erros de pontuação.

A frase em ordem direta apresenta a seguinte estrutura:  
sujeito-verbo-complemento.



A frase curta tem de 20 a 25 palavras.



**Contar o número de palavras auxilia a escrita de um texto mais claro, mas não é uma regra absoluta. Uma frase grande, com mais de 25 de palavras, pode ser bem estruturada e simples.**

# Exemplo:

## Texto original:

Atenção Servidoras e Servidores! Comunicamos que a partir da presente data, deverão encaminhar até o dia 15 de maio de 2021 todos os documentos apresentados digitalizados, as pessoas que solicitaram autorização para utilizar o estacionamento, de 18 de março de 2020 em diante, para o departamento de logística do seu órgão ou entidade, exclusivamente pelos Correios, para apreciação e comprovação da sua solicitação. **(61 palavras)**

## Texto em Linguagem Simples:

Atenção Servidoras e Servidores! Comunicamos que as pessoas que solicitaram autorização para utilizar o estacionamento, por meio digital, deverão encaminhar toda a documentação original pelos Correios. **(22 palavras)**. Este comunicado se refere às solicitações realizadas desde 18 de março de 2020 até a presente data. **(17 palavras)**. Os documentos devem ser encaminhados para o departamento de logística do seu órgão ou entidade para apreciação e comprovação da sua solicitação. **(22 palavras)**. O prazo de envio da documentação vai até o dia 15 de maio de 2021. **(15 palavras)**.

## Diretriz 6: Usar recursos que facilitem a leitura, como tópicos, imagens, gráficos, ícones



Utilizar fontes de fácil leitura e recursos visuais auxilia a entender o texto de maneira mais rápida.



Inserir ícones e tópicos possibilita dividir um texto grande em blocos de textos menores, direcionando o olhar de quem está lendo.



Inserir elementos visuais como gráficos e imagens facilita o entendimento de alguns conteúdos por criar uma associação visual de conceitos.

## Exemplo:

### Texto original:

O Cartão Nacional de Saúde (CNS) é o documento de identificação da pessoa usuária do SUS. Este registro contém as informações, como: dados pessoais (nome, nome da mãe, data de nascimento, etc), contatos (telefones, endereço, e-mails) e documentos (CPF, RG, Certidões, etc). Atualmente, o número do CNS está **INSERIDO NOS SISTEMAS INFORMATIZADOS DE SAÚDE QUE DEMANDAM A IDENTIFICAÇÃO DOS INDIVÍDUOS, SEJAM USUÁRIOS, OPERADORES OU PROFISSIONAIS DE SAÚDE.**

### Texto em Linguagem Simples:

O Cartão Nacional de Saúde (CNS) é o documento de identificação da pessoa usuária do SUS.

Este registro contém as informações, como:

- Dados pessoais (nome, nome da mãe, data de nascimento, etc)
- Contatos (telefones, endereço, e-mails)
- Documentos (CPF, RG, Certidões, etc).

O número do CNS está inserido nos sistemas informatizados de saúde que demandam a identificação dos indivíduos, sejam usuários, operadores ou profissionais de saúde.



## Diretriz 7: Usar voz ativa sempre que possível

Estruture frases na voz ativa, de forma que o sujeito realize a ação.

Estrutura da frase: sujeito + verbo + objeto



**A voz ativa é a forma mais comum de ser usada por ser mais clara e direta.**

## Exemplo:

### Texto original:

A qualificação profissional é oferecida gratuitamente pela Rede Profissionalizante por meio da implantação de uma rede de polos de educação a distância, onde cursos a distância são oferecidos em diversas áreas do conhecimento, voltados para capacitação e qualificação da comunidade escolar, além da inclusão digital.

### Texto em Linguagem Simples:

A Rede Profissionalizante oferece gratuitamente qualificação profissional, por meio da implantação de uma rede de polos de educação a distância, e oferece cursos a distância em diversas áreas do conhecimento, voltados para capacitação e qualificação, além da inclusão digital.

# Como escrever em Linguagem Simples



- 1 - Estude o Material
- 2 - Identifique seu público-alvo
- 3 - Elabore textos aplicando os princípios e as diretrizes de Linguagem Simples
- 4 - Revise o texto
- 5 - Reescreva o texto
- 6 - Utilize o seu texto e faça ajustes sempre que necessário

# Encerramento e Reflexão Final

- Qual primeira palavra que vem na sua cabeça em relação a Linguagem Simples?
- Acesse [menti.com](https://www.menti.com) e coloque o código 6850 6285 ou leia o código QR:

