



LINGUAGEM SIMPLES:

o entrelaçamento da empatia
na comunicação escrita

E
E-book Linguagem Simples: o entrelaçamento da empatia
na comunicação escrita,
v.1 n.01 (2021) – São Paulo, SP 2021.

N.1 /2021– Edição revisada.

1 Linguagem Simples. 2. E-book. Centro Paula Souza.
I Título.

Ficha catalográfica elaborada pela Controladoria Interna do CPS

Centro Paula Souza

Rua dos Andradas, 140 - Santa Ifigênia /SP



A Controladoria Interna do Centro Paula Souza em seu processo de melhoria contínua, atrelada ao objetivo de construir uma comunicação clara e acessível, tem buscado conhecimento e inovação. Como resultado disso, conhecemos a [Comunica Simples](#), um serviço de implementação à cultura da Linguagem Simples, por meio da Dra. Heloisa Fischer, fundadora e jornalista.

Esse *E-book* nasceu do compartilhamento de saberes e práticas que poderão ser acessíveis e aplicadas por todos que desejam proporcionar uma comunicação fluida, fácil e assertiva.

Sendo assim, o objetivo da CI é aplicar a Linguagem Simples em todo o fluxo conversacional das ferramentas de trabalho, pois pensar e repensar a comunicação escrita e simplificada para o cidadão são práticas urgentes.

Confira também o [podcast](#) inédito com a idealizadora do Comunica Simples.

Equipe da Controladoria Interna do CPS



LINGUAGEM SIMPLES:

Após a leitura deste material, esperamos que você:

1. Compreenda o conceito de Linguagem Simples;
2. Saiba diagnosticar um documento, a partir, das orientações de como escrever em Linguagem Simples;
3. Desenvolva a capacidade de conhecer o público-alvo e testar a linguagem com ele;
4. Aplique as orientações da Linguagem Simples na escrita de documentos;
5. Se comunique de forma que os cidadãos localizem, entendam e utilizem as informações dadas;
6. Entenda a importância de disseminar a pauta da Linguagem Simples.

COCRIAÇÃO

Vamos falar sobre o que é cocriação e porque ela é uma estratégia essencial nas ações de trabalho.

Por muito tempo as organizações esconderam suas ideias e planos para lançamento de produtos e serviços sob sete chaves e sempre acharam que a maneira correta de lançar um produto é criar e depois tentar vender. Mas com a era da informação e o mundo digital a realidade mudou facilitando as conexões entre as pessoas e com isso tornando o mercado muito mais competitivo.

Hoje, limitar os esforços somente à equipe interna pode ser prejudicial para o desenvolvimento do trabalho. Sendo assim, a cocriação surge como uma estratégia essencial, pois falar a mesma linguagem e entender o que ele realmente quer é simplesmente fundamental.

A língua é um instrumento de comunicação, sendo composta por regras gramaticais que possibilitam determinado grupo de falantes consiga produzir enunciados que lhes permitam comunicar-se e compreender-se.

Relatório de reunião, por exemplo, é um documento redigido no intuito de registrar todos os assuntos que foram abordados durante o encontro, bem como as decisões que foram tomadas em relação a temas específicos.

A Linguagem Simples é uma forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva.

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

Linguagem Simples é um conceito que surgiu em meados do século XX em países do hemisfério Norte, notadamente Estados Unidos e Reino Unido. Esse conceito é conhecido pelo nome em inglês "*plain language*". "Plain" quer dizer: simples, direto, objetivo, claro, sem rodeios.

Esse conceito compreende duas coisas: uma técnica de comunicação e uma causa social, um movimento social. Como técnica de comunicação, a "*plain language*" ou a Linguagem Simples compreende um conjunto de práticas que têm por objetivo fazer com que os textos sejam mais fáceis de ler e, conseqüentemente, mais fáceis de entender.



O objetivo da Linguagem Simples é que você consiga chegar a um texto claro, sem deixar dúvidas na interpretação. O leitor não precisará perguntar nada para ninguém. Para chegar a essa situação você precisa evitar várias estruturas de estilo de escrita. Então pode imaginar que a Linguagem Simples tem um grande peso na redação, na maneira como o texto é escrito.

Cada vez mais a presença de um profissional de *Business Intelligence* tem sido essencial para as organizações que buscam entender seu passado, por meio de, dados armazenados para que possam tomar decisões mais assertivas. Dessa forma, torna-se fundamental extrair os dados, transformá-los, para assim, exibir as informações obtidas de forma resumida através de *dashboards* e relatórios.

Os relatórios apresentam as informações de forma estática, por isso, a criação de um novo se faz necessária, toda vez que um período inédito precisa ser analisado, diferentemente dos *dashboards*, que permitem a visualização dos dados em tempo real, tornando-os capazes de analisar qualquer período: por dia, por semana, mês e ano.

1. *Dashboard* é um painel visual que contém informações, métricas e indicadores. A ideia é que nele estejam representados os números relevantes para a estratégia de trabalho e para o alcance dos objetivos organizacionais, trazendo a linguagem visual como apoio para a interpretação dos textos.



Os relatórios são mais ricos no detalhamento das informações, o que os torna mais longos do que um painel único.

A presença de tabelas, gráficos e textos contribui em seu tamanho, mas não é necessariamente obrigatória a inclusão de todos esses componentes citados. Já os *dashboards*, com o objetivo de responderem uma pergunta central, apresentam informações que funcionam juntas, através de gráficos, em uma única página.

2. A Linguagem Simples é uma forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva. Ao se comunicar em Linguagem Simples você deve garantir que o seu público-alvo entenda com facilidade o que está sendo comunicado.

3. O objetivo da Linguagem Simples é que o leitor encontre facilmente a informação que procura, compreenda o que encontrou e então consiga usar essa informação. Para isso, textos em Linguagem Simples apresentam ideias, palavras, frases e estrutura de forma organizada.

4. Linguagem Simples não é linguagem informal! É possível escrever de forma simples e acessível, seguindo as normas da Língua Portuguesa.

5. O incentivo ao uso da Linguagem Simples no setor público é um movimento global. O debate começa em meados de 1940 nos Estados Unidos e Inglaterra. No Brasil, a primeira política pública para tratar exclusivamente do tema de Linguagem Simples surge em 2019 com a criação do Programa Municipal de Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo.

10 passos para escrever em linguagem simples

01

Planejar, redigir e entregar aos cidadãos textos com informações claras e compreensíveis.

02

Usar sempre tom cordial e respeitoso.

03

Dividir textos em parágrafos curtos, usando, quando necessário, marcadores de tópicos para separar informações.

04

Redigir preferencialmente frases curtas, em ordem direta (sujeito | verbo | complemento) e na voz ativa.

05

Usar palavras conhecidas dos cidadãos e evitar termos técnicos, jargão jurídico, estrangeirismos e siglas sem explicar o que elas significam.

06

Evitar sequências de substantivos abstratos na frase.

07

Preferir verbos em vez de substantivos formados a partir de verbos.

08

Usar elementos visuais (ícones, infográficos, fluxogramas etc.) para complementar e reforçar a mensagem do texto.

09

Sempre que possível, testar a facilidade de leitura do texto com os cidadãos.

10

Entender a comunicação escrita como um diálogo para o exercício da cidadania.

Devemos lembrar que um texto pode ser considerado simples quando suas ideias, palavras, frases e estrutura são apresentadas de forma organizada. Assim quem lê pode:



1. **Encontrar facilmente o que procura;**
2. **Compreender o que encontrou; e então**
3. **Usar a informação.**

Pratique:

- Pense no documento. Qual o motivo pelo qual ele foi escrito? Quais resultados quer produzir? Quais são as informações principais?
- Pense no público-alvo do documento. Quem são as pessoas que precisam ler o documento ou vão ter acesso a ele? O que as pessoas precisam saber?
- Aplique as 10 orientações de escrita em Linguagem Simples.
- Faça um teste com o público-alvo do documento, para saber se a linguagem utilizada faz sentido para o leitor.
- Revise o documento a partir das impressões do público-alvo. Então você chegará em uma versão final simplificada do documento.
- Pesquise relatórios dinâmicos.



“

**É importante lembrar que Linguagem Simples
não é uma linguagem informal!
É possível escrever de forma simples e
acessível seguindo as normas da
Língua Portuguesa.**

”



O setor público brasileiro possui algumas iniciativas de Linguagem Simples, como a lei de direitos do usuário de serviços públicos (Lei 13.460, de 26 de junho de 2017). Mas, a primeira política pública para tratar exclusivamente do tema de Linguagem Simples surge em 2019 com a criação do Programa Municipal de Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo, com base no Decreto 59.067 de 2019 e da Lei 17.316 de 2020. O debate sobre o tema vem se fortalecendo e essa capacitação foi criada como uma ferramenta de apoio à disseminação e multiplicação da pauta para a Controladoria Interna.

Uma comunicação é simples quando a pessoa que lê o documento ou ouve a mensagem, consegue entender o conteúdo de forma fácil, sem precisar reler o texto várias vezes ou pedir explicações sobre a mensagem.

MATERIAL COMPLEMENTAR:

FISCHER, Heloísa. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania.** Rio de Janeiro, 2017. É o primeiro livro em português dedicado à Linguagem Simples. Conta a história do movimento no mundo e seu impacto em leis e sites de governo eletrônico no Brasil.

Lei de direitos do usuário de serviços públicos - Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm

A linguagem burocrática e o poder, por Thaís Nicoleti de Camargo. Disponível em:
<https://www1.folha.uol.com.br/folha/colunas/noutraspalavras/ult2675u31.shtml>

A importância da Simplificação - Impactos do Programa de Linguagem Simples da Colômbia para reduzir custos administrativos. O estudo feito pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) comparou duas cartas enviadas à população, um padrão e uma escrita em Linguagem Simples. O estudo mostrou que a simplificação do documento reduziu custos e teve efeitos positivos tanto para o governo como para as pessoas.

Os artigos estão em inglês e espanhol, disponíveis em:
<https://publications.iadb.org/en/importance-clarity-impacts-colombias-lenguaje-claro-program-reducing-administrative-burdens>

É preciso inovar no governo, mas por quê?

O artigo contextualiza a inovação no setor público e discute as possibilidade e abordagens da inovação dentro do Estado. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/8785/1/%C3%89%20preciso%20innovar.pdf>

Podcast:

O uso da Linguagem Simples na Administração Pública

Episódio inédito de podcast produzido pelo Controle na Escuta da Controladoria Interna do Centro Paula Souza, disponível nas principais plataformas digitais.

[Confira e compartilhe!](#)





| Secretaria de Desenvolvimento Econômico