



CARTILHA

# COMO USAR A LINGUAGEM SIMPLES

Tornando as comunicações internas e com a sociedade mais fáceis de ler e entender

# COMO USAR A

## LINGUAGEM SIMPLES

Governo do Estado do Ceará

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE)

ÍRIS | Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará

Edição

Coordenadoria de Ouvidoria | Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade (Cedes)

Conteúdo

ÍRIS | Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará  
Programa Linguagem Simples Ceará

Projeto gráfico e diagramação

Assessoria de Comunicação da Controladoria e Ouvidoria  
Geral do Estado (CGE)

Ceará, outubro 2021



# COMO USAR A LINGUAGEM SIMPLES

## APRESENTAÇÃO

Caro(a) servidor(a),

Esta cartilha foi criada para apresentar a você a técnica da Linguagem Simples, orientado-o(a) sobre como aplicá-la nas comunicações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

A iniciativa faz parte de um projeto estratégico da CGE, com o objetivo de tornar a linguagem usada nas comunicações internas e com a sociedade cearense mais efetivas e fáceis de entender.

O conteúdo da cartilha é parte integrante das formações realizadas pelo Programa Linguagem Simples Ceará, do ÍRIS | Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará.

A CGE, desde sempre empenhada em promover uma comunicação cidadã, dá agora um importante passo para propagar e usar, de forma estruturada, a técnica da Linguagem Simples. E você é fundamental na jornada pelo direito de entender a comunicação pública!

Boa leitura!

Coordenadoria de Ouvidoria

Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade (Cedes)



# COMO USAR A LINGUAGEM SIMPLES

## EQUIPE TÉCNICA

### COORDENADORIA DE OUVIDORIA

Larisse Moreira  
COORDENADORA DE OUVIDORIA

Jean Lopes  
ARTICULADOR

### CÉLULA DE MONITORAMENTO DAS DEMANDAS DA SOCIEDADE

Caroline Bastos Gabriel  
ORIENTADORA

Antônia Geórgia Peixoto de Oliveira  
ASSISTENTE TÉCNICO

João Henrique Soares Fernandes  
AUXILIAR TÉCNICO IV

Bárbara Erika Fernandes do Vale  
AUXILIAR OPERACIONAL DE SERVIÇOS DIVERSOS I





# O que é Linguagem Simples?

A Linguagem Simples é, ao mesmo tempo, causa social e técnica de comunicação. Seu objetivo é tornar as informações mais fáceis de ler e entender. As pessoas conseguem encontrar rapidamente a informação, entendê-la e usá-la.

Heloisa Fischer, especialista em Linguagem Simples, explica em seu livro *Clareza em textos de e-gov: uma questão de cidadania*, de 2018, que uma comunicação simples "é visualmente convidativa e fácil de ler porque foi escrita com esta meta. [...] Reconhece o direito que toda pessoa tem de entender textos relevantes para seu cotidiano. Sua intenção primordial é esclarecer".

# Como surgiu a Linguagem Simples?







# POR QUE USAR A LINGUAGEM SIMPLES?

**USAR LINGUAGEM SIMPLES É INOVAR**

## **TRANSFORMAÇÃO DA CULTURA**

Transforma e rompe com uma cultura de escrita complexa que se perpetua.

## **LÓGICA DO USO**

Propõe a comunicação do governo sob a lógica do uso, e não mais do processo.

## **EMPÁTICA**

É empática: o texto reflete o exercício de sentir-se “na pele” de quem precisa e solicita ao governo.



10 PASSOS PARA ESCREVER EM

## LINGUAGEM SIMPLES

ORIENTAÇÕES PARA UMA NOVA CULTURA DE  
LINGUAGEM NO GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

íris

Laboratório de  
Inovação e Dados



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO

**1**

Planejar, redigir e entregar ao(à) cidadão(ã) textos com informações claras e compreensíveis.

**2**

Usar sempre tom cordial e respeitoso.

**3**

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

**4**

Preferir frases curtas, em ordem direta (sujeito > verbo > complemento) e na voz ativa.



# ATENÇÃO!

## USE ORDEM DIRETA



Os idosos precisam se vacinar primeiro.



Precisam se vacinar primeiro os idosos.

## USE VOZ ATIVA



O Estado realiza a gestão do programa.

O Estado é o gestor do programa.

O Estado gerencia o programa.



A gestão do programa é realizada pelo Estado.

5

Usar palavras conhecidas do(a) cidadão(ã) e evitar termos técnicos, jargão jurídico, estrangeirismos e siglas sem explicar o que elas significam.

## Livro critica comunicação truncada de governos

Francesca Angiolillo

SÃO PAULO Um aviso num ponto de ônibus carioca indicava: "Racionalização das linhas da zona sul". Mas o que ele deveria explicar — mudanças súbitas nas linhas de coletivo em 2016 — não estava claro.

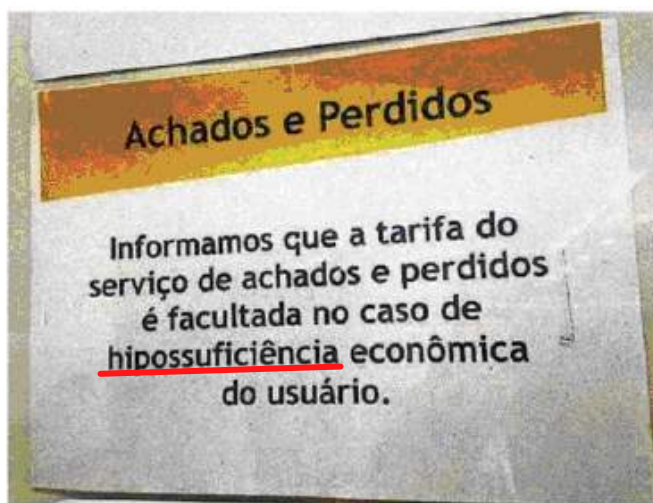
Era "um cartaz muito ridículo", resume Heloisa Fischer.

A jornalista e pesquisadora, 51, vê naquele momento a semente de uma causa que virou trabalho, ou vice-versa: o estudo da linguagem clara.

Parecem só duas palavrinhas, mas significam todo um movimento, iniciado há mais de 40 anos, primeiro nas sociedades de língua inglesa, sob o nome de "plain language".

O objetivo é conscientizar para o fato de que entender informações é um direito social.

Fischer não sabia ainda que o movimento existia e que a busca por uma comunicação mais eficiente, sobretudo nos textos públicos, se



Ao lado, placa em agência dos Correios citada em site de projeto da pesquisadora Heloisa Fischer (acima) como exemplo negativo de comunicação pública. Reprodução

fazendo isso sem saber". Por analfabetos funcionais. Justa Fischer é cofundadora do

Fonte da imagem: Jornal Folha de São Paulo, 5/12/2018

6

Evitar sequências de substantivos abstratos na frase.

## FUJA DA NOMINALIZAÇÃO!



Esses equipamentos são muito bons para descobrir e tratar doenças.



Esses equipamentos são muito bons para a descoberta e o tratamento de doenças.

7

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

## USE VERBOS PARA NOMEAR SERVIÇOS!



Solicitar cartão de estacionamento para idosos.



Solicitação de emissão de cartão de estacionamento para idosos.

8

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

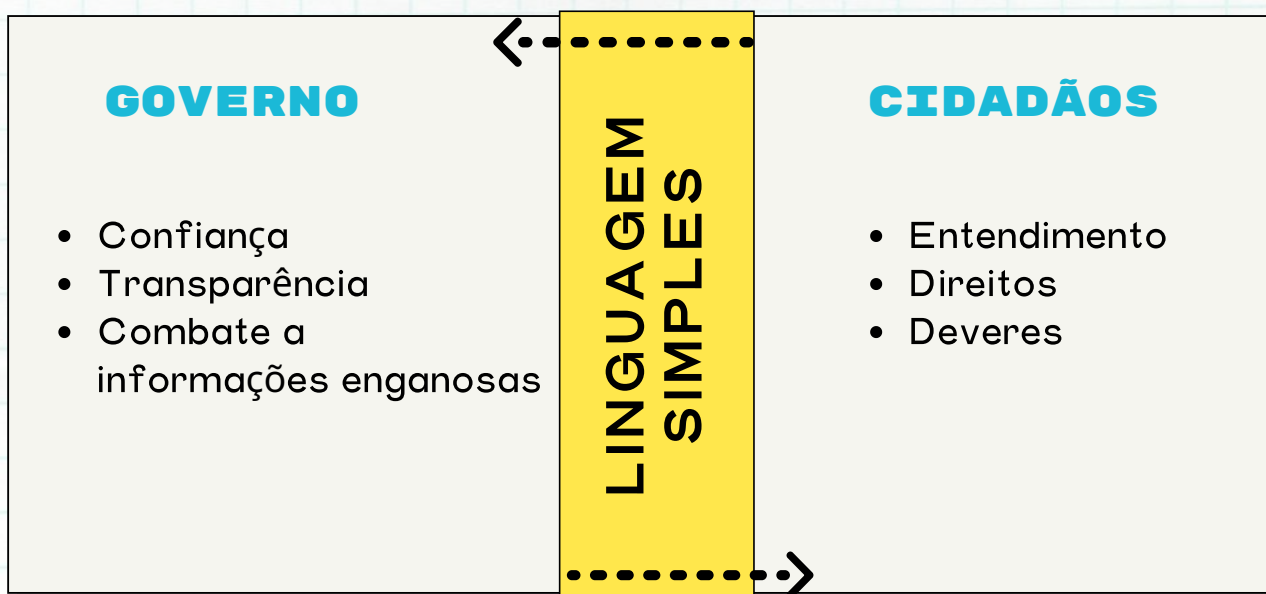


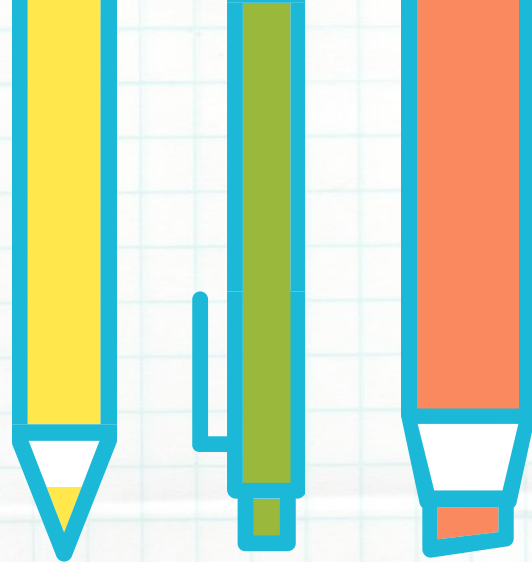
9

Sempre que possível, testar a facilidade de leitura do texto com o(a) cidadão(ã).

10

Entender a comunicação oral e escrita do governo como um diálogo para o exercício da cidadania.





# Meus textos estão em Linguagem Simples?

Apenas se as palavras, a estrutura e o design (visual) do texto forem claros o suficiente para que cidadãos e cidadãs:

**1**

Encontrem rapidamente o que procurem

**2**

Entendam imediatamente o que encontraram

**3**

Usem a informação

\*Fonte da informação: Rede PLAIN | <https://www.plainlanguage.gov>





# Você Sabia?

1

Usuários leem, em média, apenas 18% do conteúdo escrito de uma página web. E essa porcentagem tende a diminuir à medida que o número de palavras cresce.

2

Usuários olham a página em um padrão "F", tendo maior foco na parte superior esquerda da página e nas primeiras palavras de cada sentença ou lista.

3

Usuários levam, em média, 5 segundos após entrar em uma página para decidir se ela é ou não útil.

# 8 PASSOS PARA REVISAR EM LINGUAGEM SIMPLES

01 Comecei o texto com as informações essenciais?



02 Redigi frases e parágrafos curtos, de acordo com a lógica do texto e valorizando a informação mais importante?

03 Usei marcadores de tópicos e elementos visuais quando possível?

04 Utilizei palavras amigáveis e usuais?

linguagem

simples

05 Evitei, tanto quanto possível, termos técnicos, jargões e estrangeirismos?

06 Quando usei siglas, expliquei o que elas significam?

07 Eliminei as palavras e expressões desnecessárias?

08 Verifiquei a ortografia e possíveis erros de digitação?

iris | Laboratório de Inovação e Dados



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO





## REFERÊNCIAS

**A Plain Language Association International (PLAIN)**  
<<https://plainlanguagenetwork.org/>>

FISCHER, Heloísa. Clareza em textos de e-gov,  
uma questão de cidadania , 2018.

**Comunca Simples | Heloísa Fischer**  
<<https://comunicasimples.com.br/>>

NIELSEN, Jakob, How little do users read? May 6th,  
2008.

**Guia de Edição de Serviços do Portal Gov.br**  
<<https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br/escrevendo-o-seu-texto>>

CONTROLADORIA  
E OUVIDORIA  
GERAL DO ESTADO



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO