LINGUAGEM SIMPLES:
UM DIREITO DO CIDADÃO

Janaina Negreiros Sieber Padilla

Publicitária, Jornalista, Especialista em Design da Informação (UFPE)

Gerente de Atendimento e Controle da Ouvidoria do MPPE

Servidora do Ministério Público de Pernambuco há 24 anos

OUVIDORIA
MPPE



Comunicação e ruído

A comunicação é um processo que envolve o emissor e receptor da mensagem, o canal e a própria mensagem.

Se há um problema com qualquer um desses elementos, a comunicação pode não fluir adequadamente. Assim, chamamos de ruído a todo empecilho que aparece no processo comunicativo.

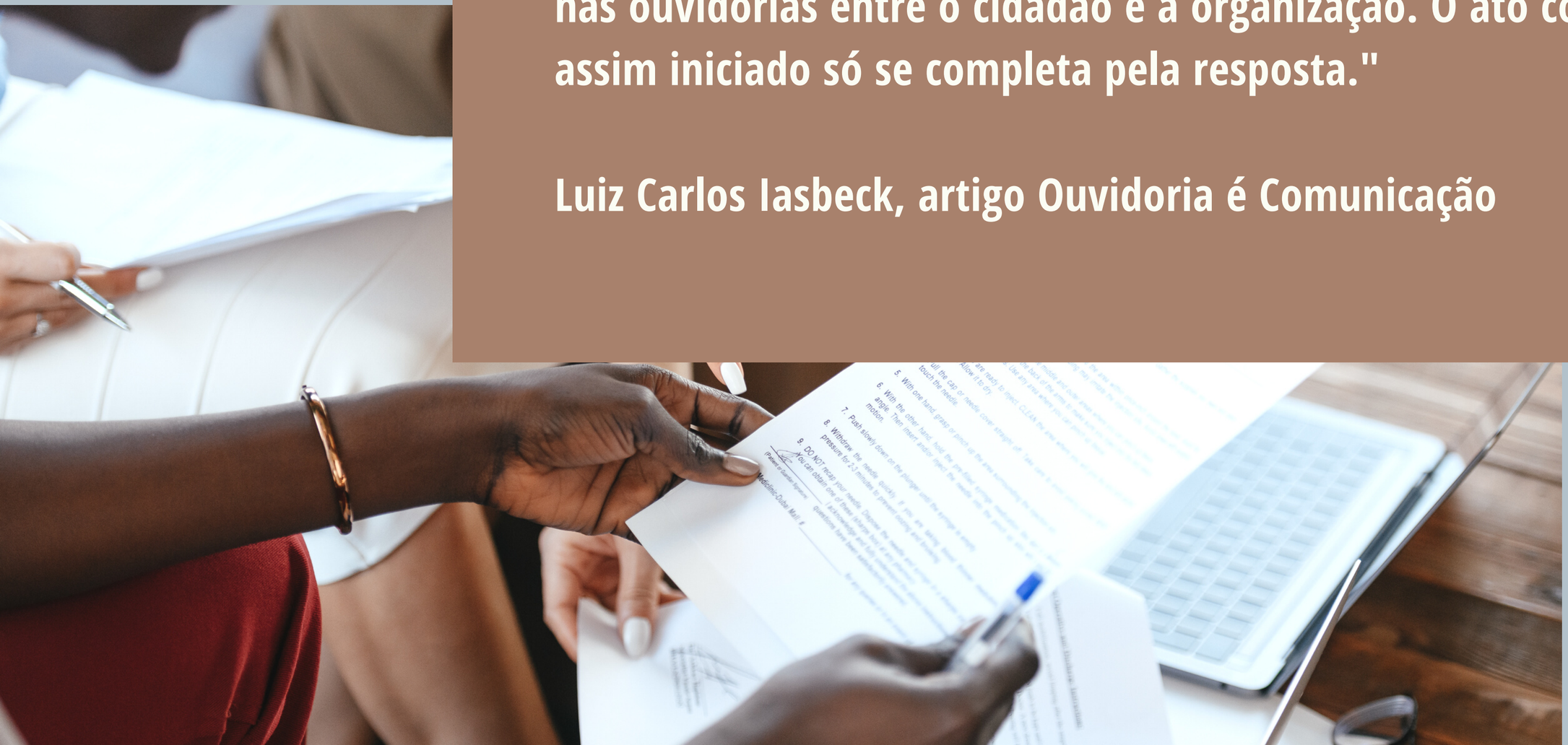
A comunicação complexa é desfuncional: repleta de ruídos, ela desconsidera o receptor da mensagem.



Ouvir não é a finalidade da ouvidoria.

"Perceber é o início do processo de comunicação que se estabelece nas ouvidorias entre o cidadão e a organização. O ato comunicativo assim iniciado só se completa pela resposta."

Luiz Carlos Iasbeck, artigo Ouvidoria é Comunicação



O que é a Linguagem Simples?

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



Na comunicação simples:

1) o cidadão encontra facilmente a informação que procura;

2) compreende a informação que encontrou e,

3) consegue usar a informação.

O que não é Linguagem Simples?

Texto pobre

Falta de informações relevantes

Imprecisões técnicas



Linguagem simples não é linguagem informal

"Linguagem simples tem a ver com comunicação clara e efetiva - nada a mais, nada a menos do que isso. Se existe algo que deve ser considerado anti-intelectual é não ser compreendido"

Danielle Serafino e Mariana Zonari, artigo Adeus, juridiquês! Chegou a hora de falarmos português

Direito do Cidadão

Linguagem simples: bandeira social

Quando nos comunicamos de forma simples e objetiva, o cidadão consegue acessar o Estado e os serviços públicos. Essa é a principal missão da Linguagem Simples na comunicação pública.

"Escrever de uma forma que as pessoas não compreendem é antidemocrático e, no final do dia, significa escrever mal!"

Danielle Serafino e Mariana Zonari, artigo Adeus, juridiquês! Chegou a hora de falarmos português



Com quem falamos

Brasil:

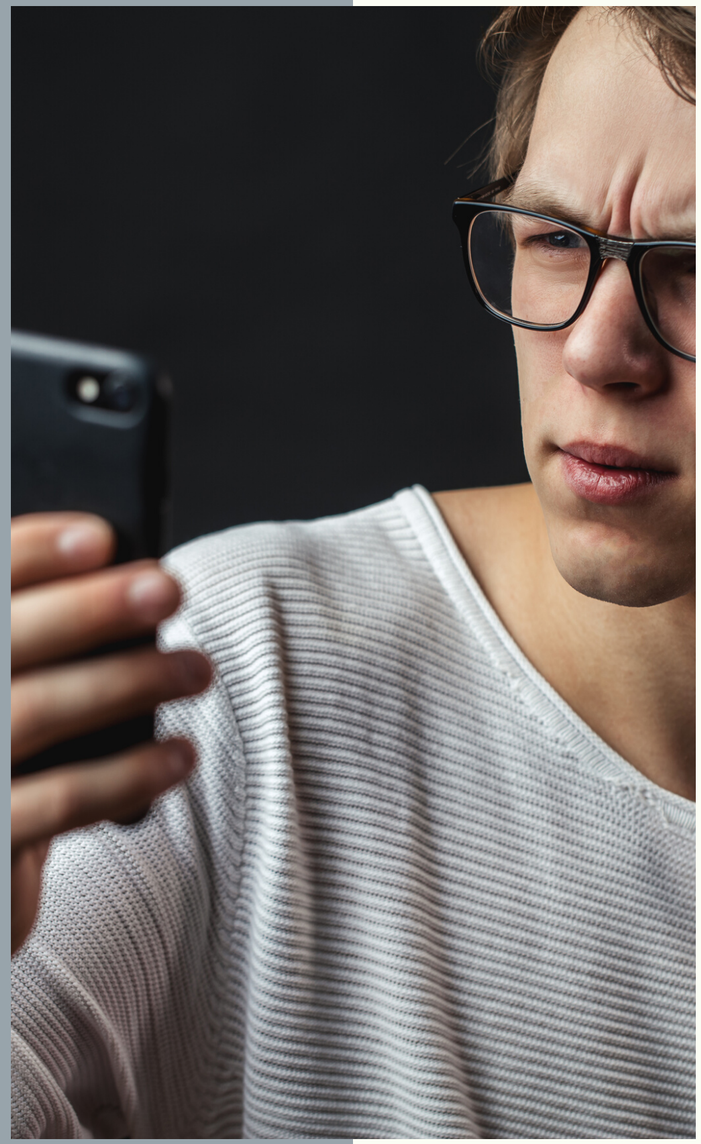
3 em cada 10 brasileiros entre 15 e 64 anos são analfabetos funcionais, ou seja, 30% da população economicamente ativa não consegue compreender textos simples. (Estudo da ONG Ação educativa e do Instituto Paulo Montenegro, 2018)

E se a pessoa não compreende um texto, não consegue usar aquela informação. Portanto, quando o Estado usa uma linguagem complexa, ela afasta a população do Governo e dificulta o acesso a serviços e direitos.



Nem simples...

Agradeço a confiança depositada nesta instituição, entretanto conforme despacho das Promotorias de Saúde, esclarecemos que sua manifestação será finalizada por não conter elementos suficientes para que se inicie um processo de apuração dos fatos na qual esta relata supostas irregularidades em razão da exigência de passaporte sanitário por parte de estabelecimentos públicos e privados, no seguinte termo:



...nem clara

... Na esteira do aludido entendimento, em 15.12.2021, o Supremo Tribunal Federal, no bojo da Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) 913, formou maioria, no Plenário Virtual da Corte, para decidir que será obrigatória a apresentação de comprovante de vacina, além do teste para detecção de Covid-19, para o viajante que chegar ao Brasil. ...

Simplificando

Ficamos muito gratos com a confiança em trazer os fatos ao Ministério Público, entretanto, sua manifestação não será enviada para atuação dos Promotores de Justiça.

Esclarecemos que as Promotorias de Justiça de Defesa da Saúde da capital já têm entendimento firmado de que não é ilegal exigir passaporte vacinal em estabelecimentos públicos e privados, durante a pandemia.



As Promotorias de Justiça de Defesa da Saúde entendem que a imunização coletiva contra a COVID-19 está acima da decisão individual daqueles que recusam a vacinação. Eles defendem que o que está em jogo é a saúde pública, pois esse vírus representa uma real ameaça à vida e à saúde do povo.

Assim, agradecemos a compreensão e nos colocamos à disposição para novas demandas que estejam ao alcance da atuação do Ministério Público.

Malefícios da linguagem complexa

1) Muitas pessoas nem chegam a conhecer os serviços oferecidos pelo Poder Público porque eles são divulgados em uma linguagem que não faz sentido para elas.

2) A linguagem complexa também atrapalha a vida de quem trabalha no setor público, pois servidores gastam muito mais tempo para ler e entender mensagens em linguagem complexa. Além disso, são obrigados a fazer retrabalhos constantes quando não entendem com clareza a mensagem dos documentos acessados.

3) Empresas também encontram dificuldades para entender regras que orientam o funcionamento do seu negócio. Acabam precisando de auxílio, muitas vezes tendo que pagar uma pessoa que os ajude a entender melhor os processos e conseguir o que precisam. Tudo isso torna o processo mais demorado e provoca efeitos negativos na economia.

Simplificar sim, mas não sem esclarecer

Agradeço a confiança depositada nesta instituição. Em razão da manifestação formulada, informamos que o MPPE não tem atribuição para atuar em questões individuais relacionadas ao Benefício de Prestação Continuada (BPC) - Governo Federal.

Em se tratando de questões individuais desta natureza, sugerimos que procure o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) mais próximo da sua residência e se inscreva no Cadastro Único (CadÚnico).

Desde já agradecemos, ao tempo que nos colocamos à disposição para novas demandas que estejam ao alcance da atuação do Ministério Público de Pernambuco.



Simplificar sim, mas não sem esclarecer

... O fato descrito em sua manifestação foge das possibilidades de atuação determinadas por lei ao MPPE, por se tratar de interesse individual. Além disso, o Benefício de Prestação Continuada é uma verba do Governo Federal, ou seja, ainda que aconteça alguma ilegalidade em relação ao benefício, a instituição que deve atuar na questão é o Ministério Público Federal (MPF).

Assim, para que consiga ter acesso ao benefício, sugerimos que procure o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) mais próximo da sua residência e se inscreva no Cadastro Único (CadÚnico) do Governo Federal. E se, mesmo depois de entrar em contato com o CRAS, não estiver conseguindo resolver seu problema, sugerimos que procure o Ministério Público Federal (MPF).

Link para registrar manifestação no MPF: aplicativos.mpf.mp.br/ouvidor...



Etapas para construir um texto simples

Linguagem simples: a técnica



1) PENSE NO DOCUMENTO (NESSA ORDEM)

Por que fazer esse documento?
Qual o objetivo desse texto?
Que resultados/ações esse documento deve produzir?
O que é importante que seja dito?

2) PENSE NO PÚBLICO-ALVO DO SEU DOCUMENTO

Quais as características das pessoas que vão ler o meu texto?
(escolaridade, gênero, renda ...)
O que meu público-alvo já sabe sobre o assunto?
O que precisam saber?
Quais dúvidas eles têm?
(já responda às dúvidas que foram antecipadas)

Quando o público que vai receber a mensagem é diverso, sempre devemos escolher as pessoas com mais dificuldade de compreensão como público-alvo padrão, ou seja, pense nessas pessoas ao escrever seu texto. Assim, todos o entenderão.

Etapas para construir um texto simples

Linguagem simples: a técnica



3) USE AS ORIENTAÇÕES DA LINGUAGEM SIMPLES

Escolha de palavras

Evite uso de siglas, jargões e termos técnicos
Não use termos pejorativos, discriminatórios e palavras estrangeiras
Não use palavras difíceis e formais
Use verbos que expressem ação direta

Estrutura das frases

Use frases curtas e diretas (evite frases com mais de 20 palavras)
Dê preferência a frases na ordem direta
sujeito -- verbo -- predicado

Etapas para construir um texto simples

Linguagem simples: a técnica



3) APRESENTAÇÃO DO SEU DOCUMENTO

Um documento bem organizado e formatado faz total diferença para a compreensão. Além de um visual mais convidativo, o design da informação agrega credibilidade e facilita a compreensão da mensagem.

Use títulos (para sinalizar de pronto o assunto principal do texto) e subtítulos (para organizar seu documento em partes menores, indicando mudanças de conteúdo ao longo do texto);

Use elementos visuais como diagramas, tabelas e gráficos que auxiliem o leitor a compreender o texto e a rapidamente encontrar uma informação. Esses elementos devem ser estéticos, mas também devem cumprir uma função no processo de comunicação de algum conteúdo.

Ex: Diagramas para explicar etapas de um processo e tabelas e gráficos para informações numéricas.

O óbvio precisa ser dito e enumerar ajuda

Abaixo, esclarecemos quais as informações mais importantes para que o Ministério Público consiga iniciar a investigação e realizar um trabalho que traga resultados concretos:

1. Para que os Promotores de Justiça possam tirar dúvidas, pedir mais informações ou documentos, sugerimos que, de preferência, o autor da manifestação diga seu nome e seu e-mail (lembramos que poderá ser solicitado o sigilo dos seus dados pessoais);

2. É importante que sejam descritos fatos específicos (informações soltas, baseadas no que o cidadão "acha" ou "ouviu dizer" não são elementos para se iniciar o trabalho do Ministério Público);

3. Não esqueça de informar o local, a data e a forma como o fato ocorreu;

4. É importante também apontar quem são as pessoas envolvidas no fato e até seus cargos (quando for o caso), e;

5. Se possível, informe quais provas ou indícios de provas existem em relação ao que está sendo afirmado em sua manifestação.



Teste o documento
com seu público-alvo

O teste pode ser realizado por meio de entrevistas e questionários e visa antecipar os possíveis problemas de compreensão do seu público-alvo.

Questionário:
traz percepções mais gerais do leitor e é feito com perguntas mais diretas, com opções de respostas bem definidas.

Entrevista:
traz mais profundidade acerca dos comportamentos, opiniões e sentimentos do leitor. Com perguntas-chave, ajuda a avaliar se a pessoa entendeu os principais pontos do documento.

Revise o documento

O documento deve ser revisado várias vezes para identificar:

erros gramaticais e ortográficos;
conferir se todas as informações necessárias estão no texto e eliminar as que são dispensáveis;
conferir a ordem das informações e os recursos gráficos utilizados;
considerar as sugestões feitas pelo público-alvo.

Imagem institucional e clareza nos comandos

Prezado(a) Manifestante,

Para que possamos dar andamento a sua demanda, solicitamos que nos informe, no prazo de 10 (dez) dias, provas ou indícios de provas sobre o fato alegado.

Ainda, é imprescindível sua identificação para eventuais coletas de dados.



O STF e os Tribunais superiores, ao analisar o anonimato afirmam que este precisará passar num filtro, devendo existir uma justificativa plausível para que se aceite o anonimato, principalmente neste caso em que suas declarações serão necessárias.

Assim, sugiro que se identifique e solicite o sigilo de seus dados, que impede que a Promotoria de Justiça repasse as informações a seu respeito a quaisquer pessoas.

Segue o posicionamento do STF: ...

Acolhimento e clareza na ação solicitada

Prezado(a) Manifestante,

Ficamos muito gratos com a confiança em trazer os fatos ao Ministério Público de Pernambuco (MPPE)! Mas, para que seja possível o Promotor de Justiça analisar os fatos, precisamos que nos informe, no prazo de 10 (dez) dias, as provas ou indícios de provas daquilo que está sendo afirmado em sua manifestação.

Também é necessário que nos comunique o seu nome completo e e-mail para que os Promotores de Justiça possam entrar em contato e solicitar mais informações. Nesse caso, o(a) senhor(a) poderá pedir sigilo dos seus dados pessoais e, assim, a Promotoria de Justiça NÃO repassará seus dados para qualquer outra pessoa.

Esclarecemos que o Supremo Tribunal Federal (STF) entende que denúncias de crimes só podem ser anônimas se houver risco à vida ou à integridade daquele que denuncia, principalmente nos casos em que são necessárias declarações do manifestante.

Assim, solicitamos que, no prazo de 10 (dez) dias:

1. informe seu nome completo e e-mail para contato;
2. solicite o sigilo dos seus dados, e;
3. informe as provas ou indícios de provas existentes daquilo que está sendo afirmado em sua manifestação.



Material base desta apresentação



APOSTILA DO CURSO
LINGUAGEM SIMPLES NO SETOR PÚBLICO

bit.ly/linguagemsimples_prefeiturasp
Produzido pelo Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo, julho/2020

Artigo Ouvidoria e Comunicação, Luiz Carlos Assis Iasbeck

Artigo Adeus, juridiquês! Chegou a hora de falarmos português, Danielle Serafino e Mariana Zonari

Artigo Comunicação Pública, Jorge Duarte

Artigo Ouvidoria pública como canal de comunicação para o fortalecimento da democracia representativa, Daniela de Almeida Queiroz

CURSOS GRATUITOS

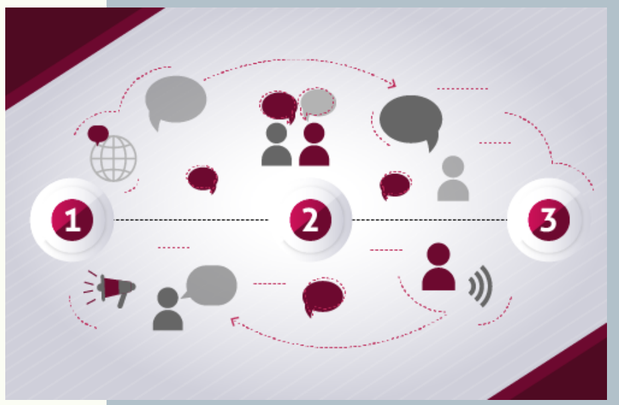
(Escola Virtual de Governo - ENAP)

1) Primeiros passos para uso de Linguagem Simples

(ENAP em parceria com Heloísa Fisher)

Diretrizes para a produção de textos informativos com linguagem simples.

https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315 (8 horas de curso)



2) Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?

(ENAP) Para aprender de forma estruturada como escrever textos com uma linguagem simples e compreensível.

https://www.escolavirtual.gov.br/curso/332 (20 horas de curso)



"Gente simples fazendo coisas pequenas, em lugares pouco importantes, conseguem mudanças extraordinárias!"





JANAINA NEGREIROS (MPPE)