

## **INSTITUIR A LINGUAGEM SIMPLES NA COMUNICAÇÃO E NOS ATOS ADMINISTRATIVOS.**

\*Patricia Ferrari Schedenfeldt, Luis Fernando Manarini, Fernanda Gisele Segala

**Universidade Estadual De Campinas**

\*E-mail: [pferrari@unicamp.br](mailto:pferrari@unicamp.br)

### **Introdução**

A Linguagem Simples é um conjunto de práticas que facilitam a leitura e a compreensão de textos. Esta técnica de comunicação deixa os textos e documentos mais fáceis de serem lidos e entendidos por todas as pessoas, independente do grau de escolaridade, região onde vivem, idade ou condição econômica.

A administração pública deve utilizar a linguagem simples em seus atos, tornando o entendimento mais ágil. A simplificação dos atos da administração pública e o uso da linguagem podem reduzir desigualdades e facilitar acesso aos serviços públicos realizados.

Um texto em linguagem simples deve levar ideias, palavras, frases e estrutura organizada para que o leitor encontre facilmente o que procura e compreenda a informação que busca.

Facilitar a linguagem é promover a inclusão, pois é uma forma de aumentar o controle social, uma vez que a transparência e o acesso à informação serão ainda mais facilitados.

A Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, de acesso à informação, em seu artigo 5º, estabelece:

“Art. 5º é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.”

A Implantação na linguagem simples no setor público é inclusão, é cidadania, é empatia, é humanização, é transparência, é inovação!

### **Objetivo**

O objetivo deste projeto é viabilizar a linguagem simples e clara nas comunicações e nos atos administrativos, promovendo a transparência e o acesso à informação pública de forma clara, com uso de linguagem inclusiva, com a facilidade de localizar, entender e utilizar as informações.

### **Metodologia**

Foi utilizada a metodologia baseada em 05 (cinco) fases, sendo elas:

1. Fase de entendimento: entender o assunto, os problemas, as causas e os atores envolvidos;
2. Fase de solução: estudar e propor soluções para os problemas encontrados;
3. Fase de prototipação: construir protótipos das soluções de modo a torná-los tangíveis;
4. Fase de teste: realizar testes em pequena escala para garantir a eficácia da solução prototipada;

5. Fase de implantação: planejar a implementação das soluções validadas.

## Resultados

O estudo identificou que a cultura escrita da Instituição é baseada no uso de termos difíceis, rebuscados e textos longos que dificultam a leitura, a interpretação e o uso da informação. Os assuntos tratados estão envolvidos numa camada de legislações robustas.

Além das legislações vigentes relativas à transparência das informações governamentais, a pandemia foi de grande influência na necessária transformação digital, exigindo uma nova forma de comunicação com os públicos utilizando textos simples e claros.

Desta forma, o projeto resultou no desenvolvimento de mecanismos de disseminação de capacitação, de construção de Guia e de Instrução Normativa que promovem e instituem a linguagem simples nas comunicações e nos atos administrativos com propostas de multiplicação para toda Universidade.

De forma pioneira, recentemente foram publicadas Instrução Normativa e Portaria Interna, que normatizam e orientam o uso da linguagem simples na elaboração de atos normativos com acompanhamento de Comitê Gestor que funciona, além de orientador, como importante multiplicador deste conjunto de práticas.

Outro resultado importante se refere ao engajamento de servidoras e servidores na capacitação e no uso da linguagem simples e inclusiva.

## Conclusão

A partir dos estudos, concluiu-se que além do aspecto legal, utilizar linguagem simples no setor público impacta também na eficiência da prestação de serviços, pois reduz erros e esclarecimentos desnecessários, bem como custos administrativos e operacionais.

Além disso, contribui para a transparência, visto que impacta positivamente na prestação de contas por parte do Estado e no acesso às informações públicas, bem como, propicia a efetividade dos direitos.

O uso da linguagem simples, associada à comunicação, torna as informações mais acessíveis e fácil de entender, permitindo que os usuários da informação pública tomem decisões e executem suas tarefas com informações claras e sem questionamentos desnecessários acelerando o uso da informação.

## Palavras-chave

Comunicação. Simplificação. Inclusão. Cidadania. Inovação.

## Referências

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 19 nov. 2011.

BRASIL. **Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jun. 2017.

PROGRAMA MUNICIPAL DE LINGUAGEM SIMPLES. **Metodologia Linguagem Simples: 10 dicas para escrever em linguagem simples**: Ferramentas de apoio.



CONPUESP

Congresso dos Profissionais das  
Universidades Estaduais de São Paulo

2023 - 2ª Edição

Disponível em: <https://011lab.prefeitura.sp.gov.br/linguagem-simples/ferramentas-deapoio> . Acesso em: 28 fev. 2021.

SÃO PAULO (MUNICÍPIO). **Lei nº 17.316, de 6 de março de 2020.** Institui a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/sp/s/sao-paulo/lei-ordinaria/2020/1732/17316/lei-ordinaria-n-17316-2020-institui-a-politica-municipal-de-linguagensimples-nos-orgaos-da-administracao-direta-e-indireta>. Acesso em: 03 out. 2023.

FISCHER, Heloisa. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania.** Rio de Janeiro: Com Clareza, 2018.