

Cartilha

Linguagem Simples



Apresentação



Caro(a) Servidor(a);

Esta cartilha foi criada para apresentar a você a técnica da Linguagem Simples, orientando-os(as) sobre como aplicá-la nas comunicações do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas (TRE/AL). A iniciativa faz parte de um projeto estratégico do Tribunal com o objetivo de tornar a linguagem usada na nossa comunicação interna e com a sociedade mais inclusiva, efetiva e fácil de entender.

O conteúdo da cartilha foi pensado pelo Laboratório de Inovação e Desenvolvimento Sustentável (LIODS) do TRE de Alagoas e desenvolvido pela Assessoria de Comunicação Social e Cerimonial (ACSC), que ficou com a missão de transformar o material em algo lúdico e que possa ser usado por todos(as) no desenvolvimento de suas atividades diárias.

Você, servidor(a), é fundamental na jornada pelo direito de entender a Comunicação Pública! O direito à comunicação e à informação é fundamental para assegurar que os cidadãos(ãs) possam exercer sua cidadania de forma plena, condição básica de toda democracia que quer ser forte.

Ao longo desse processo de melhor comunicar com os eleitores e eleitoras, vamos buscar atender às demandas das nossas unidades no que diz respeito a uma escrita mais simples e acessível a todos os públicos. Com isso, prosseguiremos no encalço da comunicação e da informação como peças-chave para que a cidadania seja, de fato, um direito de todos.

Em nossas pesquisas sobre o tema, encontramos valiosas publicações que nortearam este trabalho, como as cartilha do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região, do Instituto Federal do Mato Grosso e do Conselho Nacional de Justiça. A estes órgãos, registramos nossos agradecimentos.

Boa leitura!

Assessoria de Comunicação e Cerimonial do TRE de Alagoas

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. Utilizando-a, as pessoas conseguem encontrar rapidamente a informação, entendê-la e usá-la. É uma forma de comunicação objetiva, simples e inclusiva.

A estrutura textual é enxuta, com frases e parágrafos curtos. Evita ambiguidade e procura usar um vocabulário conhecido do interlocutor. Permite que o público se concentre na mensagem principal do texto e não se distraia com uma linguagem complicada e inacessível. Na Linguagem Simples, o público-alvo está sempre em primeiro lugar.

Para termos uma comunicação simples, é preciso que ela seja visualmente convidativa e fácil de ler porque foi escrita com esta meta, tendo como intenção primordial esclarecer.

O que é

Escrever/falar sempre pensando no leitor/interlocutor. Ele é nossa bússola.

Adequar o conteúdo a quem o lê/escuta.

Escrever/falar com palavras simples, conhecidas do leitor/interlocutor.

Democratizar o conhecimento e promover a inclusão social.

Usar uma estrutura de texto simples, com frases curtas.

O que não é

Escrever/falar de forma simplória e infantilizada.

Escrever/falar de forma coloquial, usando gírias ou linguagem típica de redes sociais ou aplicativos de mensagens.

Retirar conteúdo importante do texto porque é complexo. O conteúdo precisa ser simplificado e não excluído.

Tratar pessoas como incapazes.

Ou seja...

Uma comunicação é simples quando a pessoa que lê o documento ou escuta a mensagem e consegue compreender o conteúdo de forma fácil, sem precisar reler o texto várias vezes ou pedir explicações para outras pessoas. Podemos considerar que um texto é simples quanto o leitor/interlocutor:

1. Encontra a informação que procura de forma fácil.

2. Compreende a informação que encontrou.

3. Consegue usar a informação em benefício próprio ou de outras pessoas.

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 da Justiça Eleitoral sob a lógica do uso, e não mais do processo.

Empática

O texto reflete o exercício de se colocar no lugar de quem solicita o serviço.

Eficácia

O público em foco compreenderá melhor o que você está querendo dizer. Haverá menos equívocos na interpretação da mensagem.

Eficiência

Gasta-se menos tempo explicando o que se deseja. Comunica-se com um maior número de pessoas. Poupa tempo e recursos no ambiente de trabalho.

Segurança

Instruções escritas em linguagem simples são mais facilmente compreendidas, proporcionando mais segurança na execução das tarefas.

Carreira

Saber escrever em linguagem simples e acessível é um grande diferencial e pode estreitar laços entre os servidores e a sociedade.

Exemplos de textos que podem ser escritos em Linguagem Simples

- Contratos
- Editais
- Artigos Científicos
- E-mails
- Informes Administrativos
- Manuais e guias
- Matérias, reportagens e releases
- Materiais técnicos
- Relatórios
- Declarações de Acessibilidade
- Materiais educativos
- Sites institucionais

A Linguagem Simples promove uma comunicação mais objetiva com o público externo (sociedade) e interno.

Benefícios para o público externo

- Promove a inclusão social pela democratização do conhecimento
- Possibilita o exercício da cidadania por meio do real acesso à informação
- Proporciona autonomia
- Oferece transparência da informação
- Reduz custos
- Promove maior acessibilidade da informação

Benefícios para o público interno

- Reduz ruídos na comunicação entre os membros da equipe
- Demonstra que os servidores(as) têm empatia com os usuários(as) do serviço
- Demonstra empatia para com os colegas de trabalhos
- Promove a inclusão social entre os servidores(as) com diferentes níveis de escolaridade e letramento
- Aumenta a eficiência e reduz o retrabalho
- Gera economia de recursos e tempo
- Promove maior acessibilidade da informação entre os servidores



10 passos para escrever bem em Linguagem Simples

- 1.** Planejar, redigir e entregar ao leitor/interlocutor 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.

Use Ordem Direta



Os eleitores precisam se recadastrar.



Precisam se recadastrar os eleitores.

Use Voz Ativa



O Tribunal realiza a gestão dos processos.



O Tribunal é o gestor dos processos.



A gestão dos processos é feita pelo Tribunal

5. Usar palavras conhecidas do(a) cidadão(ã) e evitar termos técnicos, jargão jurídico, estrangeirismos e siglas sem explicar o que elas significam.
6. Evitar sequências de substantivos abstratos na frase.

Fuja da nomação!



Esses equipamentos são muito bons para detectar e apontar erros no sistema.



Esses equipamentos são muito bons para a detecção e apontamento de erros no sistema.

7. Preferir verbos em vez de substantivos.

Use verbos para nomear serviços!



Solicitar o documento oficial com foto.



Solicitação de documento oficial com foto.

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 da Justiça Eleitoral como um diálogo para o exercício da cidadania.



Antes de escrever pense no público e na finalidade do documento

Na Linguagem Simples, o interlocutor vem sempre em primeiro lugar. É ele quem guia os nossos passos no processo de simplificação de um texto. É a nossa bússola. Portanto, antes de escrever um texto, procure pensar sobre a pessoa, ou grupo de pessoas, com a qual você está tentando se comunicar.

É também importante pensar sobre o tipo de documento, sua finalidade e objetivos. Assim, recomendamos que você reflita sobre os seguintes pontos antes de começar a escrever:

Público alvo

- Quem lerá o texto? Qual o perfil do leitor ou grupo de leitores?
- O que o meu público já sabe sobre o assunto?
- O que o meu público precisa saber/aprender?
- Quais dúvidas podem surgir considerando-se a escolaridade e o nível de letramento do meu público-alvo?

Documento

- Por que estou escrevendo um texto sobre este assunto?
- Qual a finalidade do documento? Para que ele existe? (Informar, ensinar, instruir etc.)
- Quais informações não podem faltar no texto?
- Quais os possíveis pontos críticos para o entendimento do texto?

Durante a escrita

Depois de refletir sobre o tipo, a finalidade e o público-alvo do texto, é hora de iniciar a escrita.

1. Organize as ideias e o conteúdo

Qual é a mensagem principal do texto?

Qual é a mensagem que você deseja que o seu público compreenda? Analise a relevância das informações de acordo com o perfil de leitor. Se você estiver simplificando um texto já existente, primeiro, leia todo o texto, destaque a mensagem principal, sinalize as informações que considera pouco relevantes para o seu público e as retire do texto. Após isto, pode editar!

Atenção!

Depois de refletir sobre o tipo, a finalidade e o público-alvo do texto, é hora de iniciar a escrita.

Coloque a informação mais importante primeiro

Não sobrecarregue o seu leitor! Uma informação (tópico) por parágrafo é mais do que suficiente. Além disso, organize o texto para que as informações mais importantes apareçam primeiro. As informações mais relevantes devem estar no primeiro parágrafo; de preferência, na primeira frase do texto. Por isso, cuidado com as introduções!

Atenção!

Muitos leitores não chegam ao final do texto. Por isso, nunca deixe informações importantes para depois!

2. Estruture o texto

Escreva frases curtas

Escreva a informação necessária com o mínimo de palavras possível! Reduza o número de palavras por frases. Frases muito longas que dificultam a leitura podem ser divididas em duas frases menores ou mais.

Atenção!

Nem sempre será possível encurtar as frases, às vezes, é necessário acrescentar informações para ajudar o leitor na compreensão. Os exemplos são ajudas importantes para compreensão da leitura e podem aumentar um texto. Além disso, o português é uma língua menos direta do que o inglês. No português, utilizamos muitos conectivos textuais (conjunções, preposições, pronomes etc.). Por isso, no português, 20 palavras por frase é uma medida razoável.

Use a ordem direta

Estudos linguísticos demonstram que o uso excessivo de formas indiretas, como a voz passiva, pode prejudicar a compreensão leitora. Além da voz passiva, no português usamos outras formas indiretas. Com frequência, ocultamos o sujeito da frase, indicando o autor da ação apenas com a flexão do verbo. Se você suspeitar que o texto possui muitas frases na forma indireta, fique atento! E, quando possível, coloque as frases na ordem direta.

Ou seja: **sujeito** + **verbo** + **complemento**

Escreva parágrafos curtos

Assim como as frases, os parágrafos devem ser curtos e objetivos. Parágrafos muito longos desencorajam o leitor a iniciar a leitura. A recomendação é que um parágrafo não tenha mais que 150 palavras e, no máximo, oito frases. Além disso, não esqueça: mantenha apenas um tópico por parágrafo.

Prefira frases afirmativas

Sempre que possível, use formas afirmativas, porque toda negação requer trabalho mental. E é muito comum que o leitor não perceba o “NÃO” na frase. Em algumas situações, frases negativas podem ser utilizadas. O importante, nestes casos, é evitar a combinação de vários elementos negativos.

Coloque a ideia principal antes das exceções

Quando você inicia uma frase pela exceção, obriga o leitor a reler a frase, fazendo com que ele primeiro se dê conta da exceção, para, só depois, entender a regra. Não parece lógico, não é mesmo? Portanto, a regra ou a ideia principal do texto deve ser sempre introduzida primeiro. As exceções vêm depois. E, de preferência, reduza ao máximo o número de exceções à regra, para não sobrecarregar o leitor com muitas informações.

Evite iniciar a frase com:

Exceto como/quando/se...

Salvo como/quando/se...

A menos que...

A não ser quando/que/se...

Escolha bem as palavras

Use a forma mais simples do verbo

A forma mais simples de um verbo é o presente. Quando possível, use o tempo presente para deixar o seu documento mais objetivo e direto. O presente do indicativo é o tempo verbal usado para falar de uma ação que ocorre no momento da fala. Permite situar o tempo presente indicando uma ação habitual. Pode também ser usado para falar de ações que acontecerão num futuro próximo. Já o presente do subjuntivo é o tempo verbal usado para indicar uma ação do presente ou do futuro. Também é utilizado para expressar desejos. Você também pode usar o imperativo para dar orientações (nunca imposições!), já que é uma forma mais direta.

Evite transformar verbos em nome

Evite a nominalização (transformar verbos em nomes), pois as palavras derivadas da nominalização costumam ser mais abstratas e complexas.

Antes

Para a prevenção da Covid-19, recomenda-se a higienização das mãos.

Para prevenir a Covid-19, higienize as mãos.

Depois

Antes

Fazer o encaminhamento do eleitor ao cartório eleitoral.

Encaminhar o eleitor ao cartório eleitoral.

Depois

Prefira palavras concretas

Prefira palavras concretas, que são mais facilmente acessadas no dicionário mental do leitor/interlocutor. Os verbos de ação e os substantivos concretos, que dão nome aos seres, objetos e locais, como o nome sugere, costumam ser mais concretos e fáceis de compreender.

Já os substantivos abstratos, que se referem a sentimentos, estados e qualidades, além dos advérbios e dos adjetivos, podem ser mais complexos para os leitores.

Elimine palavras desnecessárias

Evite redundância e repetir palavras sem necessidade, expressões rebuscadas e que não dizem nada para o leitor. Vá direto ao ponto. Palavras demais em um texto desperdiçam o tempo de quem está lendo e causam ambiguidade.

Exemplo:

A criança sofreu uma hemorragia de sangue e foi parar no hospital. Todas as hemorragias são de sangue; portanto, “sangue” está sobrando na frase.

Algumas expressões redundantes (pleonasmos):

- Entrar ~~para dentro~~
- Sair ~~para fora~~
- Descer ~~para baixo~~
- Subir ~~para cima~~
- Metades ~~iguais~~
- Adiar ~~para depois~~
- Conclusão ~~final~~

Alguns exemplos de como simplificar o texto optando por palavras ou expressões mais diretas

Evite	Prefira
Com base no fato de que	Porque
Devido ao fato de que, a fim de, com o objetivo de, com vistas a	Para
Com periodicidade mensal	Todos os meses, mensalmente
Um grande número de; um pequeno número	Muitos(as), Poucos(as)
De conformidade com, de acordo com	Segundo, conforme, como
O Departamento X e o Departamento Y	Os Departamentos X e Y

Prefira palavras concretas

Use palavras conhecidas, que façam parte do dicionário mental do leitor. Se você identificar no seu texto palavras pouco conhecidas do leitor, as substitua por alternativas mais simples. E não esqueça: não são só os termos técnico-científicos de um texto que podem ser complexos! Existem muitas palavras que, apesar de não serem classificadas como linguagem especializada, podem dificultar muito a compreensão.

Exemplo: Concomitante, eufemismo, razoabilidade

Evite sinônimos

Quem nunca aprendeu na escola que não devemos repetir palavras em um texto? Sempre nos ensinaram a buscar sinônimos, não é mesmo? Afinal, ninguém quer um texto repetitivo e “pobre”! Porém, é importante pensar que quanto maior a variedade lexical de um texto, ou seja, quanto maior o número de palavras diferentes, mais complexo o texto será para o leitor. Essa é uma relação meio óbvia, certo? Quanto maior a variedade de palavras, mais extenso terá de ser o vocabulário do leitor para que ele consiga dar conta do texto. Simples assim! Mas muitas vezes esquecemos disso. Por isso, evite sinônimos para os mesmos conceitos, ou talvez o leitor não consiga fazer a relação entre eles e entender que significam a mesma coisa.

Como lidar com os termos

Sempre que possível, a recomendação é substituir um termo complexo por uma palavra mais simples. Contudo, sabemos que isso nem sempre é fácil, especialmente nos textos sobre temas do Judiciário. Mas antes de decidir o que fazer com os termos, é preciso saber reconhecê-los no texto. Comece assinalando os termos (palavras especializadas) que você considera complexos para o leitor. No caso de textos do Judiciário, marque todos os termos relacionados à Justiça, processos, julgamentos, e assim por diante. E pesquise! Pois esses termos precisam ser explicados ou, de preferência, substituídos por outros mais fáceis de compreender.

Evite pronomes no lugar de substantivos

Evite muitos pronomes! Muitas vezes, queremos tornar o texto mais fluido e substituímos o sujeito e o objeto (substantivos) por pronomes. Não raro o

leitor se perde e não consegue identificar ao que ou a quem aquele pronome está se referindo.

Use uma linguagem que aproxima

Use “você” para estabelecer um diálogo direto com o leitor. O pronome de tratamento “você” ajuda o público a se ver no texto e ter uma relação mais próxima com o conteúdo. O leitor se sente representado. Para estabelecer uma relação de responsabilidades e direitos compartilhados, usar “nós” é uma boa opção. A sua organização ou instituição se torna mais acessível ao público.

Evite advérbios terminados em

-MENTE

A recomendação é que se preste atenção especial aos advérbios terminados em -mente, pois eles modificam palavras (adjetivos) que muitas vezes já são complexas em sua origem. É claro que alguns desses advérbios fazem parte do vocabulário do dia a dia do brasileiro. Então, você não precisa sair cortando todos os advérbios terminados em -mente do seu texto. Mas fique atento!

Como lidar com siglas, abreviaturas e estrangeirismos

As abreviaturas e siglas nasceram com a intenção de reduzir o tamanho das expressões e, com isso, deixar as frases mais curtas. Mas muitas dessas palavras são conhecidas apenas do público especializado, tornando o texto uma verdadeira charada para o leitor leigo. E como lidar com elas? A recomendação é que as abreviaturas sejam sempre evitadas. Já no caso das

siglas, elas devem ser escritas por extenso na primeira vez em que aparecerem no texto, com a sigla entre parênteses. Você pode utilizar apenas a sigla. Mas cuidado: se o seu leitor não as conhecer, ou se você não sabe quem é o seu público-alvo, evite usar siglas.

Algumas siglas, porém, são tão conhecidas dos leitores que o nome por extenso é mais complicado do que a própria sigla. É o caso de DNA, que é tanto uma sigla quanto um estrangeirismo.

DNA: sigla + estrangeirismo = do inglês Deoxyribonucleic Acid

Os estrangeirismos também devem ser evitados ou usados com parcimônia. Mas, assim como no caso de DNA, alguns outros estrangeirismos são não só conhecidos do público, como mais usados que seu equivalente em português.

É o caso de

mouse rato em português de Portugal

notebook computador portátil

office-boy contínuo

outdoor cartaz

pedigree linhagem

Isso prova que toda regra tem sua exceção!





TRE-AL