

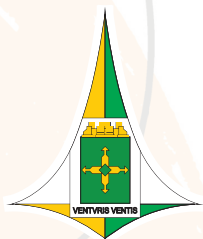


# GUIA PARA USO DE LINGUAGEM SIMPLES



# GUIA PARA USO DE LINGUAGEM SIMPLES





**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL**

### **SECRETARIA DE SAÚDE**

Lucilene Maria Florêncio de Queiroz | Secretária

### **CONTROLADORIA SETORIAL DA SAÚDE**

Mário Nogueira Israel | Controlador

### **UNIDADE DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL**

Adriana de Lima Sales | Chefe de Unidade

### **DIRETORIA DE CONTROLE SOCIAL**

AB-Diel Nunes de Andrade | Diretor

### **DIRETORIA DE TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA**

Janaína Pinto Braga Meireles | Diretora

### **EQUIPE DO TRABALHO POR TEMPO DETERMINADO**

Fernanda de Paula Lopes | Administradora

Juliana Sampaio Mota | Analista em Gestão e  
Assistência Pública à Saúde

Ivete Bezerra Espínola | Analista em Gestão e  
Assistência Pública à Saúde

### **ARTE FINAL E DIAGRAMAÇÃO-SUPLANS/DGIE:**

Moisés Batista de Almeida | UI/UX Designer  
Márcio Rodriguez Rosemberg | UI/UX Designer

### **COOPERAÇÃO-SUPLANS/DGIE:**

Tiago Amaral Flores | Diretor  
Alexandre Luiz de S. Silva | Assessor Técnico



# SUMÁRIO

O QUE É LINGUAGEM SIMPLES?.....

01

A IMPORTÂNCIA DA LINGUAGEM SIMPLES NO SETOR PÚBLICO.....

01

LINGUAGEM SIMPLES NA SES - DF.....

02

VANTAGENS NA UTILIZAÇÃO DA LINGUAGEM SIMPLES.....

02

5 ETAPAS PARA SIMPLIFICAR A LINGUAGEM:.....

03

DICAS GRAMATICAIS.....

10

REFERÊNCIAS.....

12

# O QUE É LINGUAGEM SIMPLES?



A Linguagem Simples é uma causa social e uma técnica de comunicação. Como causa social, ela defende que todas as pessoas têm o direito de entender as informações que orientam o cotidiano. Como técnica de comunicação, ela compreende um conjunto de práticas voltadas para a elaboração de textos fáceis de ler.

## A IMPORTÂNCIA DA LINGUAGEM SIMPLES NO SETOR PÚBLICO



O Brasil tem dois grandes desafios: o analfabetismo e a desigualdade. Segundo estudo realizado em 2018 pela Organização Não Governamental Ação Educativa e pelo Instituto Paulo Montenegro, 3 em cada 10 brasileiros e brasileiras entre 15 e 64 anos são analfabetos funcionais. Ou seja, cerca de 30% da população brasileira economicamente ativa não consegue compreender textos simples.

Por isso é tão importante garantir que tudo o que o governo faz, oferece e exige da população esteja em uma Linguagem Simples. Para assegurar que a comunicação entre a administração pública e os cidadãos e cidadãs funcione, facilitando a vida de todas as pessoas.

De acordo com o Guia da Transparência Ativa da Controladoria-Geral do Distrito Federal “as informações devem ser divulgadas em linguagem cidadã, de forma clara e acessível, ou seja, quando uma informação tiver nomenclaturas pouco conhecidas ou termos técnicos, deve-se, tanto quanto possível, simplificar a informação para que o cidadão possa entendê-la.”

Percebemos que a aplicação da linguagem simples é uma busca pela transparência no serviço público. Somente com clareza ao divulgar uma informação, o cidadão entenderá e utilizará aquilo que foi publicado.

# LINGUAGEM SIMPLES NA SES - DF



Como decorrência da Lei de Acesso à Informação ([Lei nº 12.527](#)), foi elaborada a Lei Distrital nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, assegurando que os órgãos públicos do Distrito Federal promovam o acesso dos cidadãos às informações públicas, fortalecendo a transparência e democratizando a utilização dos serviços públicos, além de permitir maior controle social.

Em seguida, com a publicação da Portaria Nº 383, em 1º de junho de 2022, ficou instituída a utilização da linguagem simples em toda a Secretaria de Saúde do Distrito Federal, com o objetivo de facilitar a compreensão dos textos, comunicados e documentos emitidos pela SES.

A regulamentação da simplificação da linguagem deve ser seguida pelos servidores quando forem elaborados documentos internos, que serão lidos pelos colegas da SES - DF, bem como para aqueles documentos dirigidos aos usuários externos, que podem ser desde campanhas para realização de exames até ofícios aos órgãos de controle.

Ter clareza na informação e do uso de vocabulário simples, sem tecnicismos ou jargões, faz com que a comunicação redigida ou falada seja entendida por qualquer cidadão, o que permite maior facilidade e rapidez no acesso aos serviços ofertados.

## VANTAGENS NA UTILIZAÇÃO DA LINGUAGEM SIMPLES



O processo de comunicação é composto por 3 elementos. São eles:

- O emissor: responsável por iniciar a comunicação, é a pessoa que emite uma mensagem para o receptor;
- O receptor: é quem recebe a mensagem e a interpreta;
- A mensagem: é o conteúdo das informações transmitidas.

A Linguagem Simples é eficaz quando o receptor encontra facilmente o que

procura, entende o que encontrou e consegue utilizar a informação.

As vantagens de utilizar a linguagem simples na comunicação são:

- Transmitir informações de maneira mais fácil, objetiva e inclusiva;
- Facilitar o acesso aos serviços públicos;
- Diminuir o tempo gasto pelos servidores para entender documentos.

## 5 ETAPAS PARA SIMPLIFICAR A LINGUAGEM:

### 1 - Pense no documento

Antes de começar a escrever um texto, é fundamental entender o contexto dele. Respondendo a essas 4 perguntas é possível entender o contexto e se orientar nas escolhas das informações que serão importantes no documento:

- Por que esse documento está sendo escrito?
- Para que esse documento existe? Ou seja, o que esse documento busca atingir?
- O que deve estar no meu documento?
- Como organizar as informações?

Quando pensar na organização do seu texto, prefira colocar as informações mais importantes no início do texto e as complementares depois. Evite também informações desnecessárias, coloque somente aquilo que o seu público-alvo precisa saber. Priorize a estruturação em poucos parágrafos, pois o texto não deve ser longo.

Podemos ilustrar como a informação deve ser organizada, por meio da pirâmide invertida:



Utilizando essa estrutura, trazemos maior objetividade à comunicação, pois a pessoa que estiver lendo o texto vai entender logo do que se trata. Muitos documentos oficiais começam de forma contrária, trazendo primeiro as informações auxiliares e complementares e por último a informação principal.

## 2 - Pense no público-alvo do documento

Público-alvo é o grupo para o qual a informação será direcionada.

É importante conhecer o seu público-alvo. Descobrir quem são e o que querem. Para conhecer esse público podemos identificar algumas características comuns como idade, nível de escolaridade e o contexto social em que está inserido.

No caso de um público-alvo muito diverso é importante escolher a linguagem pensando no grupo que terá mais dificuldade para entender o documento.

Vamos usar como exemplo a Secretaria de Saúde. Nesse órgão existem servidores de diversas áreas, com conhecimento diferentes, com formações acadêmicas distintas, recém-admitidos e prestes a se aposentar. Então o ideal é utilizar uma linguagem que seja clara para todos, sem o uso de jargões e siglas que possam dificultar o entendimento.

No nosso ambiente de trabalho, podemos diferenciar o público-alvo em interno e externo. O público interno são os servidores que fazem parte da Secretaria de Saúde. Já o público externo são os fornecedores, prestadores de serviços, imprensa, órgãos de fiscalização e sociedade em geral. É qualquer um que busque informações e serviços do nosso órgão.

Ao conhecer a diferença entre o público interno e o externo, podemos dividir em dois o nosso público-alvo. Dessa forma, devemos tratar públicos diferentes separadamente.

Quando a comunicação for direcionada para servidores de outros setores da Secretaria de Saúde, teremos um público-alvo com características diferentes do que quando a comunicação for direcionada para a população em geral.



Para conhecer e entender quem é o público-alvo, as seguintes perguntas devem ser respondidas:

- Quem vai ler esse documento?
- O que meu público-alvo já sabe sobre o assunto?
- O que precisa saber?
- Quais dúvidas meu público-alvo terá?

### 3 - Aplique as 10 orientações de escrita em Linguagem Simples

As 10 orientações são divididas em 3 grupos. O primeiro grupo orienta como escolher as palavras, o segundo orienta como estruturar as frases e o terceiro grupo, como organizar e apresentar o documento.

#### Escolha das palavras

- 1 – Evite o uso de jargões, termos técnicos e siglas sem explicar o que significam.
- 2 – Não use termos pejorativos, discriminatórios e palavras estrangeiras.
- 3 – Não use termos sexistas.
- 4 – Use palavras conhecidas pelo seu público-alvo e evite palavras “difíceis”.
- 5 – Use verbos que expressam ação direta.

#### Estrutura das frases

- 6 – Evite escrever frases com mais de 20 palavras.
- 7 – Dê preferência ao uso de frases em ordem direta.

#### Apresentação do documento

- 8 – Use títulos e subtítulos para organizar o documento.
- 9 – Use elementos visuais, como diagramas, tabelas e gráficos.
- 10 – Use marcadores de tópicos quando precisar.

#### Dicas e Exemplos

1 - Evite o uso de jargões, termos técnicos e siglas sem explicar o que significam.

Quando não for possível evitar o uso de siglas (nomes muito extensos, por exemplo), escreva o significado no primeiro uso e, posteriormente, use somente a sigla.

Sempre que possível substitua jargões e termos técnicos por palavras mais conhecidas.

2 – Não use termos pejorativos, discriminatórios e palavras estrangeiras

Termos pejorativos são palavras que expressam algo desagradável, com intuito de insultar ou ofender alguém.

Exemplos: Denegrir, homossexualismo, mulato, doméstica, etc.

3 – Não use termos sexistas

O ideal, quando escrevemos para um público-alvo de homens e mulheres buscando a inclusão na comunicação, é usar as palavras nos dois gêneros ou o plural indefinido.

Assim todas as pessoas devem se sentir incluídas no que está sendo comunicado.

4 – Use palavras conhecidas pelo seu público-alvo e evite palavras “difíceis”

Ao escrever um texto nós escolhemos as palavras que são familiares para a gente.

Contudo, precisamos praticar a empatia nesse momento e refletir se essas palavras também serão conhecidas pelo leitor.

Exemplos: Evite Use Pecúlio Dinheiro Coalizão Aliança Dissentir Discordar

5 – Use verbos que expressam ação direta

Prefira verbos que deixem claro a ação a ser feita.

Exemplos: Faça, abra, use, identifique, preencha, escreva etc.

6 – Evite escrever frases com mais de 20 palavras

Não tenha medo de usar muitos pontos. Quanto maiores suas sentenças, mais cansativas e menos compreensíveis elas serão.

7 – Dê preferência ao uso de frases em ordem direta

Ordem direta diz respeito à estrutura padrão das frases:

## SUJEITO + VERBO + OBJETO

Por exemplo: “O diretor assinou os documentos”

8 – Use títulos e subtítulos para organizar o documento

Título é a palavra ou frase que designa o assunto do texto.

Subtítulo é um complemento do título.

9 – Use elementos visuais, como diagramas, tabelas e gráficos

10 – Use marcadores de tópicos quando precisar

Exemplo:

Para melhorar a apresentação do documento a ser redigido, observe os seguintes pontos:

- Use títulos e subtítulos para organizar o documento.
- Use elementos visuais, como diagramas, tabelas e gráficos.
- Use marcadores de tópicos quando precisar

## 4 - Testar o documento com o público-alvo

Após elaborar o documento utilizando as etapas anteriores, chega a hora de testar. Nessa etapa será possível avaliar a visão do público-alvo, encontrar problemas que não foram previstos e perceber dificuldades na compreensão do texto.

Dois métodos que podem ser utilizados para realizar o teste:

- Aplicar questionários: é realizado através de perguntas diretas podendo ter respostas fechadas com opções definidas ou com respostas abertas. É ideal para aplicar em um número maior de pessoas e é uma forma de coletar percepções gerais.

Entrevistar o público-alvo: a entrevista é uma conversa utilizando um roteiro para guiar a fala da pessoa de forma mais livre e aberta. Com entrevistas é possível se aprofundar nas opiniões de quem vai utilizar o documento.

Esse é o momento de escutar e aprender para, então, melhorar seu documento.

## 5 - Revisar o documento

Revisar o documento é a última fase do processo. Nessa etapa são feitas as correções considerando as sugestões que o público-alvo apontou na etapa do teste.

Após a aplicação das sugestões também é importante corrigir erros gramaticais, ortográficos, melhorar a organização das informações e sua apresentação. Outra pessoa também pode revisar o documento já que um novo olhar pode encontrar erros não percebidos.

Seguindo todas essas etapas você terá um documento de fácil leitura e compreensão para que o público-alvo encontre, entenda e utilize a informação.

### Exemplo 1

Exemplos de perguntas a serem feitas a respeito do documento:

O que queremos medir?	Pergunta	Opções de resposta
Compreensão	Utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 é nada compreensível e 5 é muito compreensível, como considera que é este documento?	Nada compreensível __1__2__3__4__5 Muito compreensível
Interesse	Utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 é nada interessante e 5 é muito compreensível, como considera que é este documento?	Nada interessante __1__2__3__4__5 Muito interessante
Atrativo	Utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 é nada atrativo e 5 é muito atrativo, como considera que é este documento?	Nada atrativo __1__2__3__4__5 Muito atrativo
Preferência pela clareza da informação	Qual das alternativas parece te entregar a informação de maneira mais clara?	Alternativa __1__ Alternativa __2__

### Exemplo 2

Lista com pontos que devem ser verificados após escrever um documento.

AVALIAÇÃO	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
<b>OBJETIVO</b>			
O Objetivo do documento é claro e preciso?			
O documento cumpre com seu objetivo?			
<b>CONTEÚDO</b>			
O documento atende as necessidades de informação do leitor?			
O leitor saberá o que fazer depois de ler o documento?			
As informações do documento são relevantes para o tema tratado?			
As informações e os detalhes são os necessários para cumprir com o objetivo?			
O documento tem começo, meio e fim?			
<b>ORGANIZAÇÃO</b>			
A organização do documento é a mais adequada?			
A sequência das informações segue uma ordem fácil de identificar?			
<b>ESTILO</b>			
A linguagem é clara e simples?			
O tom é o indicado para o leitor ou leitora e ao objetivo do documento?			
A construção das frases é correta e simples?			
As palavras são as necessárias para que o leitor receba a mensagem?			
A ortografia e a pontuação estão corretas?			
<b>PALAVRAS</b>			
O documento contém palavras complexas que podem ser trocadas por outras mais simples?			
O documento contém palavras e frases antiquadas, formais ou ambíguas?			

# DICAS GRAMATICAIS

## Pontuação

Use muitas vírgulas: as pausas deixam a leitura menos cansativa e favorecem um melhor entendimento do texto. Cuidado para colocar as vírgulas nos lugares certos.

### Exemplo a ser seguido:

Considerando as competências e funções constitucionais do Controle Interno, na Lei nº 4.488/2009 e, mais especificamente, no art. 2º da Portaria CGDF nº 29/2021, destaca-se que, no presente momento da instrução processual, a análise emitida pela Unidade de Controle Interno desta Secretaria de Estado de Saúde do DF é meramente opinativa e orientativa.

Evite o uso de ponto-e-vírgula, parênteses e aspas: utilize só quando for absolutamente necessário, porque essas pontuações causam quebra na atenção do leitor.

### Exemplo a ser evitado:

As orientações são dirigidas às Superintendências Regionais (de Samambaia , Ceilândia, Taguatinga e outras).

Não use barras: elas não têm praticamente nenhum bom uso, a não ser no caso de frações. Não escreva “e/ou”. Defina se deve ser “e” ou deve ser “ou” e, nos poucos casos em que sejam ambos, use “x ou y, ou ambos”.

No caso de termos aparentados (“relação pai-filho”), use o hífen.

### Exemplo a ser evitado:

O atendimento será realizado por médico e/ou enfermeiro da Unidade Básica de Saúde.

## Palavras

Numerais: use o símbolo ou o nome, não há necessidade de usar os dois.

**Exemplo a ser evitado:**

O presente pagamento se refere à Nota Fiscal 105 (89616193), no valor de R\$ 1.532.932,50 (um milhão, quinhentos e trinta e dois mil novecentos e trinta e dois reais e cinquenta centavos).

Pronomes: tenha certeza de que esteja sempre claro a quem o pronome se refere. Caso o uso do pronome abra brechas para duplicidade, repita o nome a que o pronome estava se referindo ou reescreva a sentença para eliminar a ambiguidade.

**Exemplo a ser evitado:**

Tão logo encontrou a diretora, o Superintendente fez comentários sobre seus indicadores de qualidade no último semestre.

**Exemplo a ser seguido:**

Tão logo encontrou a diretora, o Superintendente fez comentários sobre os indicadores de qualidade dela no último semestre.

Verbos: use sempre que possível o verbo no tempo presente, mesmo ao falar de atos e ocorrências do passado, e procure não usar verbos substantivados, ocultos ou compostos.

**Exemplo a ser seguido:**

Secretaria de Saúde inicia ações de prevenção ao câncer de mama.

Conjunções condicionais: use preferencialmente a conjunção “se” para indicar condições.

Use a conjunção “quando”, caso você precise usar a “se”, para introduzir outra oração, ou caso a condição expressa ocorra com frequência.

**Exemplo a ser evitado:**

Se caso chover, a vacinação ocorrerá na sala de triagem.

**Exemplo a ser seguido:**

Se chover, a vacinação ocorrerá na sala de triagem.

Caso chova, a vacinação ocorrerá na sala de triagem.

# REFERÊNCIAS

Apostila do curso de Linguagem Simples no Setor Público. (011).LAB; São Paulo; 2020.

Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/6181>

Cartilha Como Usar a Linguagem Simples. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE); Ceará; 2021. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/cartilha-como-usar-a-linguagem-simples/>

Cartilha GESPÚBLICA. Fugindo do “burocratês”: como facilitar o acesso do cidadão ao serviço público. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP); Brasília; 2016. Disponível em: <https://bibliotecadigital.economia.gov.br/handle/777/610>

Curso Primeiros passos para uso de Linguagem Simples. Escola Nacional de Administração Pública - Enap; 2022.

Disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/>

Guia de Transparência Ativa. Controladoria-Geral da União (CGU). Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC); Brasil; 2019.

Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/guias-e-orientacoes>







**Secretaria  
de Saúde**