



ORIENTAÇÕES PARA ADOÇÃO DE LINGUAGEM CLARA

ORIENTAÇÕES PARA ADOÇÃO DE LINGUAGEM CLARA

Este Guia é parte integrante do projeto de cooperação entre o
Governo do Estado de São Paulo e o Reino Unido



SPUK



Improving business environment through transparency in São Paulo State

Melhoria do ambiente de negócios por meio da transparência no Estado de São Paulo

Parceiros

ceweb.br nic.br cgi.br

SEADE
Fundação Sistema Estadual
de Análise de Dados

Fundap



Embaixada Britânica
Brasília



Ano 2016



Este material está sob uma licença Creative Commons.
Atribuição-SemDerivações-SemDerivados
CC BY-NC-ND



SPUR



Improving business environment through transparency in São Paulo State

Melhoria do ambiente de negócios por meio da transparência no Estado de São Paulo

REALIZAÇÃO

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria de Governo

- Subsecretaria de Parcerias e Inovação

Casa Civil

- Assessoria Especial para Assuntos Internacionais

Fundação do Desenvolvimento Administrativo – Fundap

Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados – Seade

Conselho de Transparência da Administração Público

GOVERNO DO REINO UNIDO

Embaixada Britânica – Brasília

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO Br – NIC.br

Centro de Estudos sobre Tecnologia Web – CeWeb.br

AUTORIA

Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados – Seade

Antonio Carlos Gallani Gonçalves

Magali Valente

Nanci Martin Padilla

COORDENAÇÃO

Vivaldo Luiz Conti – Seade

DESIGN

Alcione de Godoy – iGovSP – e-books

Tânia Pinaffi Rodrigues – Seade – e-books

GUIDELINE – LINGUAGEM CLARA.....	05
A LINGUAGEM CLARA E O MEIO DIGITAL.....	09
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LEGISLAÇÃO.....	11
CONSTRUÇÃO DA LINGUAGEM CLARA.....	14
Experiências em outros países.....	15
Experiências no Brasil.....	17
LINGUAGEM CLARA.....	19
Como redigir.....	20
O MÉTODO DE CONSTRUÇÃO DA LC.....	24
Textos e bancos de dados.....	25
Sugestões para uma linguagem clara.....	28
Observação importante.....	29
GLOSSÁRIO.....	31
REFERÊNCIAS.....	33



GUIDELINE – LINGUAGEM CLARA

capítulo 1

A natureza da administração pública requer a comunicação permanente com os cidadãos. O governo mostra-se presente no cotidiano ao avisar as pessoas sobre seus direitos e mudanças nas leis, lembrá-las de seus deveres e prestar contas de seus atos ou divulgar campanhas. A forma predominante dessa comunicação é a palavra escrita, lida no suporte papel ou, cada vez mais nos dias atuais, em dispositivos eletrônicos.

Todavia, na nossa sociedade a aquisição da cultura letrada, obtida por meio da literatura, ainda é privilégio de pequena parcela da população. Dessa forma, o vocabulário da maioria das pessoas é limitado, tornando-as incapazes de compreender palavras de uso não cotidiano ou empregadas na linguagem culta ou técnica. Além das palavras utilizadas em um texto, a forma da escrita é fundamental para o seu entendimento. Palavras difíceis e uma gramática rebuscada são a receita para a construção de uma escrita hermética que poucos conseguirão decifrar.

De acordo com levantamento do Instituto Paulo Montenegro, o [Indicador de Alfabetismo Funcional – Inaf](#) aponta que, na população brasileira de 15 a 64 anos, apenas 26% são alfabetizados plenos. Estas pessoas conseguem “compreender e interpretar textos em situações usuais: leem textos mais longos, analisando e relacionando suas partes, comparam e avaliam informações, distinguem fato de opinião, realizam inferências e sínteses. Quanto à matemática, resolvem problemas que exigem maior planejamento e controle, envolvendo porcentuais, proporções e cálculo de área, além de interpretar tabelas de dupla entrada, mapas e gráficos”. Ou seja, apenas pouco mais de um quarto dos cidadãos brasileiros dessa faixa etária é capaz de ler e entender textos complexos.

Dos demais 74%, 6% são analfabetos e 21% têm alfabetização rudimentar. Os outros 47% são funcionalmente alfabetizados: “leem e compreendem textos de média extensão, localizam informações por meio de pequenas inferências, leem números na casa dos milhões, resolvem problemas envolvendo uma sequência simples de operações e têm noção de proporcionalidade. Mostram, no entanto, limitações quando as operações requeridas envolvem maior número de elementos, etapas ou relações”.

TABELA 1
EVOLUÇÃO DO INDICADOR DE ALFABETISMO FUNCIONAL DA POPULAÇÃO DE 15 A 64 ANOS
BRASIL – 2001-2011

Em porcentagem

Nível de alfabetização	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2007	2009	2011/2012
Analfabeto	12	13	12	11	9	7	6
Rudimentar	27	26	26	26	25	21	21
Básico	34	36	37	38	38	47	47
Pleno	26	25	25	26	28	25	26
Analfabetos funcionais (Analfabeto e Rudimentar)	39	39	38	37	34	27	27
Alfabetizados funcionalmente (Básico e Pleno)	61	61	62	63	66	73	73

Fonte: Instituto Paulo Montenegro, Inaf Brasil 2001 a 2011

Por este quadro fica patente que três quartos da população em idade ativa têm algum grau de dificuldade para entender informações mais elaboradas. Mudar essa situação depende do avanço da educação e de reformas nos currículos e métodos de ensino, tarefa que ainda consumirá gerações até que se consiga incorporar a maior parte dessa população à cultura letrada.

O governo tem por dever transmitir aos cidadãos informações claras e objetivas, a fim de garantir que todos possam usufruir de seus direitos e tornar possível o cumprimento de seus deveres. Como o estágio da educação no Brasil é bastante conhecido, para assegurar uma comunicação mais democrática, passível de ser apropriada por segmentos expressivos da população, e não somente pelos mais cultos, é imprescindível utilizar uma linguagem ao alcance da compreensão das pessoas simples.

Assim, é mais que recomendável e oportuno que aqueles que têm a responsabilidade, nas diversas instâncias do governo, de publicar dados e informações o façam de forma que a linguagem possa ser entendida por sua audiência e em suportes que lhes sejam acessíveis.

A tarefa está longe de ser fácil, considerando-se as dimensões do país e seus regionalismos. Trata-se, em suma, de criar mecanismos para que a informação pública seja cada vez mais clara, verídica, oportuna e confiável. Certamente, isso exigirá a consolidação dessa área de conhecimento e o desenvolvimento de métodos, o que demandará recursos humanos e financeiros de porte considerável. Mas o prêmio pela inclusão de setores mais amplos da sociedade na compreensão daquilo que o governo pretende comunicar será o estímulo

à participação dos cidadãos, o aumento da transparência e, portanto, o aperfeiçoamento da própria gestão pública.

Este manual deve ser entendido como um roteiro para elaboração de uma Linguagem Clara (LC), para ser acoplada à maneira como o governo do Estado de São Paulo divulga suas informações na Internet, em especial no que diz respeito ao significado de expressões técnicas utilizadas rotineiramente por especialistas das diversas áreas de atuação governamental, de modo a torná-las mais acessíveis à compreensão do cidadão comum.



A LINGUAGEM CLARA E O MEIO DIGITAL

capítulo 2

A forma de leitura está condicionada ao suporte do texto. No papel o leitor fica imerso no texto, contido dentro dos seus limites e pode concentrar toda sua atenção nele. Já na tela do suporte digital, a leitura não se dá palavra por palavra. O leitor faz uma leitura geral, “escaneia” o texto buscando encontrar rapidamente os termos ligados diretamente ao assunto de seu interesse.

No meio eletrônico a atenção do leitor dispersa-se pelos diversos elementos que estão na tela (imagens, *links*, botões, abas, etc.). Até mesmo porque, muitas vezes, o leitor está em ambientes pouco propícios à leitura tradicional, dividindo sua atenção com outros acontecimentos ao redor. Além disso, existe a possibilidade de interagir com o meio digital de um modo muito mais dinâmico do que no papel. A própria postura corporal muda quando a pessoa transita da leitura de um suporte para outro. No digital exige-se uma compreensão rápida do significado do texto e não há tempo disponível ou espaço suficiente para permitir reflexões mais profundas (GONÇALVES, 2010).

A crescente digitalização da informação e a popularização dos dispositivos eletrônicos vêm modificando a relação entre as instituições públicas e os cidadãos. Facilitar a comunicação e a interação por meio de meios eletrônicos é uma preocupação dos governos de vários países, pois as pessoas têm a necessidade de ler textos oficiais, seja para obter algo que necessitem, como uma licença ou acesso à educação formal, seja para cumprir obrigações, como pagamento de impostos, ou para acessar informações que sejam importantes para o exercício de suas atividades profissionais ou cotidianas.

Outro aspecto da sociedade atual a reforçar a necessidade de uma comunicação concisa e clara por parte do governo é a fragmentação cada vez maior do tempo das pessoas. Para trabalhar, estudar, cuidar da vida pessoal e usufruir das opções de cultura e lazer multiplicam-se os afazeres e o tempo é dividido em pequenos intervalos, sendo exigida atenção concentrada. Portanto, o que as pessoas irão valorizar é uma comunicação que lhes permita apreender o significado da mensagem no menor espaço de tempo possível.

Em termos gerais, o desafio que se coloca é que os conteúdos voltados à transparência pública sejam publicados em formatos e linguagens mais compreensíveis pelos cidadãos. Nesse sentido, levando-se ainda em conta que a leitura nos meios eletrônicos, especialmente em dispositivos móveis, é crescente na sociedade atual, a informação disponibilizada deve ser direta e objetiva, contrapondo-se aos textos extensos e densos mais apropriados ao papel.



LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LEGISLAÇÃO

capítulo 3

A transparência em relação às bases de dados e à disponibilização de informações governamentais tem grande amparo na legislação brasileira e paulista.

O entendimento é que toda informação de governo é pública, com raras exceções, todas vinculadas ao resguardo do sigilo de dados de caráter pessoal ou à segurança do Estado.

O principal marco nacional é a [Lei de Acesso à Informação](#), que trata dos procedimentos que, obrigatoriamente, devem ser adotados por órgãos municipais, estaduais e federais para garantir o acesso à informação pelos cidadãos. Destacam-se o artigo 5º, que afirma que “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” (grifo nosso), e o artigo 8º, parágrafo 3º, inciso I, que diz:

Os sítios [...] deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

I – conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão (grifo nosso).

Especificamente em relação ao Estado de São Paulo, devem ser destacadas as seguintes iniciativas legais:

- Política de Gestão do Conhecimento e Inovação – [Decreto nº 53.963](#), de 21/01/2009, que visa, dentre outros aspectos:
 - melhorar a formulação e implantação de políticas públicas e serviços ao cidadão e à sociedade;
 - promover a transparência na gestão pública, fornecendo informações ao cidadão, para possibilitar maior participação nas decisões político-administrativas;
 - incentivar a criação de uma cultura de inovação e compartilhamento de conhecimento e informação na gestão pública.
- Governo Aberto – [Decreto nº 55.559](#), de 12/03/2010, que visa:
 - disponibilizar para a sociedade, via Internet, cópias de bases de dados e de informações não sigilosas e de acesso irrestrito dos órgãos e entidades da administração pública estadual;

- dar publicidade e acesso livre e gratuito a dados e informações não sigilosos de posse da administração pública estadual;
 - organizar e estruturar as bases de dados a serem disponibilizadas em formato aberto.
- [Decreto nº 58.052](#), de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações. Destaca-se o Capítulo III, que trata da divulgação de documentos, dados e informações:

Artigo 23 – É dever dos órgãos e entidades da Administração Pública, promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de documentos, dados e informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 3º – Os sítios de que trata o § 2º deste artigo deverão [...] conter ferramenta de pesquisa de conteúdo, que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.



CONSTRUÇÃO DA LINGUAGEM CLARA

capítulo 4

EXPERIÊNCIAS EM OUTROS PAÍSES

Talvez por tratar-se de uma atividade relativamente recente nos órgãos oficiais que cuidam de questões relacionadas à comunicação com o público, não são muitas as experiências voltadas à Linguagem Clara (LC), à simplificação dos termos utilizados em documentos oficiais, relatadas em sites de governo.

Os exemplos de ações de governos estrangeiros, a seguir apresentados, são dos mais eloquentes sobre a validade de políticas direcionadas ao aprimoramento da comunicação dos governos, levando em conta os cidadãos.

Estados Unidos da América

As primeiras iniciativas voltadas à linguagem governamental mais simples datam de 1972, quando foi editado decreto determinando que o *Federal Register* (o Diário Oficial americano) fosse escrito em termos leigos, simples (*be written in 'layman's terms'*), atendendo a manifestações do Conselho Nacional de Professores de Inglês.

Após avanços e retrocessos, a partir da década de 1990, o governo americano desenvolveu ações como o [Plain Language Action and Information Network](#) (PLAIN), um grupo de trabalho interagências dedicado à ideia de que os cidadãos merecem comunicações claras de governo. Resumindo, as discussões empreendidas por esse grupo resultaram na [Public Law 111-274](#), de 13/10/2010, que visa “melhorar o acesso do cidadão às informações e serviços do governo, estabelecendo que os documentos governamentais direcionados ao público devem ser redigidos de forma clara” (tradução nossa).

A referida Lei teve efetivo início de implementação a partir de [memorando executivo](#) (*Memorandum for the Heads of Executive Departments and Agencies*), emitido pelo Gabinete de Administração e Orçamento (*Office of Management and Budget*), vinculado ao Gabinete Executivo do Presidente (*Executive Office of the President*), aos dirigentes de departamentos e agências federais.

O documento reafirma ato anterior da administração Obama ([Memorandum on Transparency and Open Government](#), de 21/01/2009), o qual enfatiza a importância da criação de um sistema de transparência, participação pública e colaboração, sendo que a utilização de linguagem clara é indispensável para alcançar esses objetivos. São também definidos a estratégia de implementação e o papel a ser desempenhado pelos órgãos governamentais, sob a mediação

do PLAIN, que oferece recursos para implantação de Linguagem Clara nos diversos órgãos federais americanos, que podem ser demandados via *site* na Internet.

Austrália

De acordo com documentos disponibilizados pelo Gabinete de Assessoria Parlamentar da Austrália (Office of Parliamentary Counsel – OPC), desde meados da década de 1990, vêm sendo implantadas iniciativas no sentido de promover mudanças quanto à comunicação do governo australiano com o público, especialmente no que diz respeito à melhor forma de transmitir o significado da legislação do país.

Assim, empreendeu-se a efetiva implantação de novos formatos de redação e apresentação gráfica dos documentos legislativos australianos, sustentados por uma estrutura com cerca de 50 redatores e editores, conforme pode ser constatado no documento [OPC's drafting services: a guide for clients](#) e em apresentações realizadas em conferências no [Canadá](#) e nos [Estados Unidos](#). Manual, orientações para redação e outros materiais podem ser encontrados em seção específica no [site do OPC](#).

Recentemente, em 2010, por iniciativa do próprio OPC, foi realizada pesquisa sobre a percepção das inovações introduzidas, junto aos usuários da legislação do país, como juízes, magistrados e servidores da justiça, advogados, oficiais do Parlamento e do Ministério Público e servidores do Executivo.

Reino Unido

Pode-se considerar que o mais ilustre e grande inspirador do “movimento” pela linguagem clara no Reino Unido foi George Orwell (codinome de Eric Arthur Blair, 1903 – 1950). Em 1946, no ensaio *Politics and the English Language*, no qual trata mais da linguagem do que de política, ele lançou um verdadeiro manifesto, com o objetivo de defender uma escrita mais clara e concisa. É nesse ensaio que ele profere as regras para expressar pensamentos de modo claro (ORWELL, 1946):

- nunca use uma metáfora, semelhante ou outra figura de linguagem que esteja habituado a ler;
- nunca use uma palavra grande quando uma pequena servir;

- se for possível cortar uma palavra, corte-a sempre;
- nunca use a voz passiva quando puder usar a voz ativa;
- nunca use uma expressão estrangeira, um termo científico, ou um jargão se conseguir pensar num equivalente em inglês corrente;
- escolha violar qualquer destas regras, a dizer algo obviamente bárbaro.

Dezenas de anos depois, o portal do Reino Unido mantém publicadas suas diretivas de conteúdo ([Writing for GOV.UK](#)), apoiado em inúmeros estudos e pesquisas sobre o comportamento dos seus diferentes grupos de audiência, como se pode ver no estudo [GOV.UK content principles: conventions and research background](#), a partir de pesquisa encomendada junto à University of Reading, a qual busca avaliar os princípios de conteúdo do portal britânico, incluindo elementos que indiquem como a linguagem pode ser mais bem estruturada para a leitura na tela e como o conteúdo pode ser o mais acessível para todos, indistintamente.

Além de estar convenientemente disseminada pelo governo britânico, existem iniciativas de empresas privadas como [Word Centre](#) e [Plain English Campaign](#), esta última com extensa carteira de clientes privados e de organizações governamentais locais e nacionais.

EXPERIÊNCIAS NO BRASIL

Também não são muitas as referências explícitas sobre a aplicação da LC em sítios governamentais brasileiros. A rigor, não existe uma diretriz claramente definida sobre este tema.

O Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT, órgão que tem como missão “promover a competência, o desenvolvimento de recursos e a infraestrutura de informação em ciência e tecnologia para a produção, socialização e integração do conhecimento científico e tecnológico”, apresenta, em sua página na Internet, um único tópico relacionado à LC. Trata-se de uma proposta para sua implantação, como se pode ver em [“Proposta de implantação de uma linguagem clara nos conteúdos de Websites do Governo Federal”](#) (BARBOZA, 2010).

Além do IBICT, o [Portal Gov.br](#), voltado ao desenvolvimento de programas federais de governo eletrônico, tem entre suas [diretrizes](#) a determinação que

“Os sítios e serviços on-line do Governo Federal devem utilizar linguagem clara e adequada ao seu público-alvo e ao ambiente da internet”, além de “priorizar a prestação de serviços para as classes C, D, E”.

O tema não vem merecendo maior destaque, de maneira explícita, nos sítios dos governos estaduais, a não ser por citações à Lei de Acesso à Informação, nos respectivos e obrigatórios portais estaduais da transparência. Em apenas dois estados (Paraná e Espírito Santo) foi possível encontrar alguma citação à implantação de linguagem mais amigável, quando se tratar de o cidadão comum acessar informação pública. Além destes, é possível perceber que o governo gaúcho também se esforça para comunicar-se em linguagem mais simples com os cidadãos. Seguem breves descrições e referências sobre as situações dos três estados.

Paraná

O Portal [Gestão do Dinheiro Público](#), do Paraná, manifesta a intenção de “Dotar o Governo de um Portal de prestação de contas à população, utilizando linguagem acessível e organizando de forma clara as informações”. Desde 2005, por meio do [Manual de Comunicação Escrita Oficial do Estado do Paraná](#), já existia a preocupação com o estilo da comunicação ao cidadão comum (páginas 2 e 3, por exemplo).

Espírito Santo

A Secretaria de Estado de Controle e Transparência do Espírito Santo, em texto base (versão de fevereiro/2015) voltado à Modernização e Ampliação do Portal da Transparência, preconiza que, entre seus atributos, a informação seja disponibilizada de maneira que o usuário tenha entendimento de seu conteúdo, de acordo com o seu perfil, sendo que, para o cidadão comum, a linguagem deve ser simples, amigável e pedagógica (página 6).

Rio Grande do Sul

Mesmo não havendo qualquer referência explícita à prática da Linguagem Clara em sites do governo estadual, destaca-se, na sua [Central da Informação](#), a publicação da [Cartilha de Acesso à Informação](#), que mostra, de modo leve e interativo, subsídios valiosos sobre as informações públicas governamentais disponíveis.



LINGUAGEM CLARA

capítulo 5

A ferramenta para aproximar a comunicação do governo ao requerido pelo grau de educação da população é a Linguagem Clara (LC). Com ela será possível assegurar, aos cidadãos comuns, um melhor acesso às informações que precisam ou desejam conhecer. A seguir apresentam-se seus principais conceitos e um método para conversão de linguagens técnica em LC.

A Linguagem Clara é um instrumento por meio do qual se realiza a mediação entre sistemas ou conjunto informacionais e usuários, ou seja, exerce a função de ponte entre ao menos duas linguagens: a linguagem do sistema e a linguagem do usuário.

Essa linguagem é a expressão simples e direta da informação, a partir de uma “tradução” da linguagem técnica com vistas aos cidadãos comuns (leigos), para que possam ter um primeiro entendimento do significado do objeto de sua pesquisa.

É necessário ter como premissa básica que o usuário comum não possui conhecimento suficiente para entender os termos técnicos e o contexto para utilizá-lo, daí a necessidade de esclarecer o máximo possível.

No quesito utilização de palavras simples, a experiência do profissional no contato com o atendimento ao usuário em serviços públicos pode ser um facilitador, pois de forma empírica ele conseguirá mediar o termo técnico ao popular (claro).

A LC é definida essencialmente pelos resultados – fácil de ler, compreender e utilizar. Os textos estarão escritos em LC se a audiência puder compreendê-los.

COMO REDIGIR

Para a construção da LC é necessária, antes de tudo, uma boa redação. Devem-se priorizar textos gramaticalmente corretos, com estrutura completa da sentença e com formulação de fácil compreensão, isto é, utilizando palavras simples e de forma sucinta, sem dispensar os termos técnicos quando preciso. A seguir, são destacados alguns conselhos úteis para uma redação clara.

Texto direto, linguagem clara e objetiva

O texto deve ser claro, preciso, direto e objetivo. As frases devem ser curtas. Evite intercalações excessivas ou ordens inversas. Não é necessário exigir que o leitor faça complicados exercícios mentais para compreender o texto. Observe

se o documento traz, no primeiro parágrafo, as informações essenciais para o leitor: o quê, quem, quando, onde, como e por quê. O texto deve oferecer o máximo de informações possível, para que o leitor não precise telefonar ou escrever apenas para conseguir uma informação básica. Adote como norma a ordem direta (sujeito + verbo + predicado), pois esta é a que conduz mais facilmente o leitor à essência da informação. Dispense os detalhes irrelevantes e vá direto ao assunto, sem rodeios.

Textos simples

A simplicidade é característica essencial do texto informativo. Lembre-se: você escreve para todas as pessoas. Todas elas, sem exceção, têm o direito de entender qualquer texto publicado. Prefira sempre a palavra mais simples.

Economia de palavras

O tempo é precioso nos dias de hoje; o tempo do internauta é ainda mais reduzido. Por isso, evite longas descrições e dê a informação com o menor número possível de palavras. Selecione com o máximo critério as informações disponíveis, para incluir aquelas essenciais e abrir mão das supérfluas.

Exemplos: em vez de “opor veto a” escreva “vetar”; prefira rejeita (e não declina de) um convite; protela ou adia (e não procrastina) uma decisão; aproveita (e não usufrui) uma situação. Da mesma forma, prefira: demora ou adiamento a delonga; discórdia ou intriga a cizânia; crítica violenta a diatribe; obscurecer a obnubilar; etc.

Pseudoerudição

Fuja dos excessos de erudição: rebuscamentos, pedantismos vocabulares, preciosismos e termos técnicos. Tudo isso é evitável e pode causar má impressão. Além de não comunicar adequadamente a mensagem a todos os leitores, o texto fica pesado e corre o risco de tornar-se ininteligível, pedante e dirigido apenas a “iniciados”.

Assim, dispense as expressões que pretendem substituir termos comuns, tais como: causídico, soldado do fogo, elenco de medidas, data natalícia, primeiro mandatário, chefe do Executivo, precioso líquido, aeronave, campo-santo, necrópole, casa de leis, petardo, fisicultor, Câmara Alta, tecnologizado, agudização, consubstanciação, operacionalização, rentabilizar, programático,

emblematicar, congressual, instrucional, embasamento, ressociabilização, dialogal, transacionar e outros do gênero.

Repetições

Não inicie períodos ou parágrafos seguidos com a mesma palavra, nem use repetidamente a mesma estrutura de frase. Vale a pena procurar sinônimos quando tiver de usar a mesma palavra em um parágrafo. Mas atenção com uma armadilha: o uso de muitos sinônimos pode levar à imprecisão.

Sequência lógica

Encadeie os parágrafos. Um texto completo é uma série de elos (como os de uma corrente) de parágrafos que se ligam.

Nada pior do que um texto em que os parágrafos se sucedem uns aos outros como compartimentos estanques, sem nenhuma fluência: ele não apenas se torna difícil de acompanhar, como faz a atenção do leitor se dispersar no meio da leitura. Por encadeamento de parágrafos não entenda o uso de vícios linguísticos, como: por outro lado, enquanto isso, ao mesmo tempo, não obstante, etc. Busque expressões não tão óbvias ou simplesmente não as use: se a sequência do texto estiver correta, esses recursos tornar-se-ão desnecessários.

Uma boa dica para que o texto flua de forma agradável, num encadeamento lógico de ideias, facilitando a ligação dos elos que formam a informação, é a utilização de títulos e subtítulos.

Siglas

Geralmente, as siglas criam dificuldades para o leitor. Portanto, a não ser que seja uma sigla consagrada (PMDB, por exemplo), deve-se colocá-la logo adiante do nome completo: Secretaria Municipal de Esportes (Semesp). Sigla em título, somente se for consagrada. Além disso, quando se trata de termos não pronunciáveis como palavras, todas as letras devem vir em caixa alta. Se formar uma palavra, alto e baixo. Siglas com até três letras devem ser grafadas em caixa alta.

Algumas dicas, de forma resumida

- Dê preferência à voz ativa.
- Utilize frases curtas.

- Não use metáforas.
- Evite o jargão técnico.
- Preocupe-se com a clareza do texto.
- Não use frases que dificultem a clareza do pensamento.

É possível encontrar na Internet manuais mais completos que podem auxiliar a elaboração de uma boa redação. Entre eles merecem destaque os publicados pelos jornais *Folha de S.Paulo* e *O Estado de S.Paulo*.

Também recomenda-se a consulta aos manuais da [Resolução CC-09, de 25/02/2005](#), que estabeleceu para os órgãos do governo do Estado de São Paulo um conjunto normativo de instruções e recomendações para a melhoria na criação de serviços eletrônicos, desenvolvimento e gestão de sítios estaduais na Internet. Esses normativos são chamados de [Manuais da CC-09](#) e estão disponíveis para *download*.



O MÉTODO DE CONSTRUÇÃO DA LC

capítulo 6

É importante frisar que a LC ainda é um conceito relativamente novo, principalmente quando se trata de disponibilizar informações dos governos. Existem poucas definições conhecidas de LC no setor público, entre elas destaca-se a de Cathy Chapman, ex-diretora do National Literacy Secretariat e pessoa-chave no programa de implementação da Linguagem Clara no governo do Canadá. Para ela, a LC é “uma técnica de organizar a informação de modo que faça sentido para o leitor, tendo em mente a sua audiência em primeiro lugar antes de tudo e usando uma linguagem que seja apropriada para as habilidades de leitura de sua audiência”. Já para William H. DuBay, escritor, editor e organizador de *workshops* sobre a LC, trata-se de “um estilo literário fácil de ler porque se adapta às habilidades de leitura da audiência” (BARBOZA, 2010).

Evidentemente, a LC não é uma ferramenta mágica capaz de trazer ao leitor todo o saber de determinada área de conhecimento. Ela introduz o leitor ao assunto eliminando ou traduzindo o jargão técnico e suprimindo a linguagem rebuscada. O conhecimento profundo, que transforma uma pessoa em especialista em certo assunto, continua sendo possível de obter somente por meio de árduos estudos.

TEXTOS E BANCOS DE DADOS

Para os textos, a questão da LC concentra-se na elaboração de uma boa redação traduzindo textos técnicos em linguagem acessível ao leigo. Nos casos de grandes massas de informações, notadamente aquelas contidas em bancos de dados, é necessário aplicar o método descrito a seguir.

O ponto de partida deve ser com a utilização da linguagem documentária (LD), que nada mais é do que o vocabulário técnico organizado (termo, texto ou rubrica). Esse instrumento auxilia na organização da informação, na sua circulação e transferência.

Para desempenhar o papel de instrumento de comunicação, a LC deve reunir qualidades, tais como caracterizar-se como metalinguagem, isto é, uma linguagem que supõe a existência do conhecimento registrado, de uma linguagem anterior reelaborando-o como informação, e ainda incorporar o usuário como integrante do processo.

Isto posto, como primeiro passo deve-se levar em conta que existem áreas do conhecimento que já possuem um vocabulário técnico organizado –

principalmente em termos hierárquicos – que vai do tema mais abrangente ao mais específico.

Quando não existe um vocabulário já organizado, parte-se do zero, sendo fundamental que esse quesito seja providenciado pelo profissional responsável respaldado pela especialização naquela área do conhecimento.

Com o vocabulário organizado em mãos (termos ou textos) – como por exemplo as rubricas do Orçamento do Governo Estadual –, é fundamental que o profissional responsável tenha entendimento exato dos conceitos que envolvem essas rubricas, respaldando-se em pesquisadores possuidores desse conhecimento, levantamento exaustivo de bibliografias especializadas, etc. Isso é fundamental para que a utilização de palavras simples não implique perda do significado real.

Nesse momento a construção da LC respalda-se nas definições técnicas (metadados) com referência a cada termo, texto ou rubrica. Faz-se, então, uma “tradução” para linguagem clara, criando o novo termo, texto ou rubrica, que poderá ser complementado com a utilização da sinonímia. Essa nova rubrica deverá ser concisa e possuir palavras simples.

Apesar de a LC caracterizar-se como uma linguagem natural e aparentemente livre, é importante manter a organização inicial do objeto a ser construído. Assim, é no momento da apresentação desses conceitos (metadados) em uma estrutura organizada ou sistemática que se impõe a questão da hierarquia que, por analogia com as relações existentes entre os conceitos, remete às relações hierárquicas.

Não existe uma forma de apresentação que mostre todos os conceitos e todas as relações e ainda forneça uma visão do todo. Quando existe uma parte sistemática, ela apresenta, em geral, as hierarquias.

Para dar sequência aos procedimentos até agora teorizados, apresenta-se o passo a passo por meio do instrumento para se criar uma Linguagem Clara.

A partir do momento que a LC está pronta, deve-se pensar como administrar a possível inserção (atualização) de termos na estrutura já concluída; sugere-se o mais acessível e básico que seria por meio de planilhas de cálculo. Além do Excel, existem outros programas livres que podem ser utilizados para esta função, como os das suítes OpenOffice, LibreOffice e WPS Office.

QUADRO 1
MODELO DE ORGANIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES EM PLANILHA

Discriminação	Definição técnica	Definição clara	Linguagem clara	Sinônimo 1	Sinônimo 2
3.0.00.00 DESPESAS CORRENTES	Classificam-se nesta categoria todas as despesas que não contribuem, diretamente, para a formação ou aquisição de um bem de capital.	Despesas que não contribuem, diretamente para a formação ou aquisição de bens de capital, que são os bens ou serviços necessários para a produção de outros bens ou serviços.	Gastos para manutenção e funcionamento de serviços públicos	Gastos não aplicados na aquisição de um bem capital	Custo com bens ou serviços para produção de outros bens
3.1.00.00 PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS	Despesas orçamentárias com pessoal ativo, inativo e pensionistas, relativas a mandatos eletivos, cargos, funções ou empregos, civis, militares e de membros de Poder, com quaisquer espécies remuneratórias, tais como vencimentos e vantagens, fixas e variáveis, subsídios, proventos da aposentadoria, reformas e pensões, inclusive adicionais, gratificações, horas extras e vantagens pessoais de qualquer natureza, bem como encargos sociais e contribuições recolhidas pelo ente às entidades de previdência, conforme estabelece o caput do artigo 18 da Lei Complementar 101, de 2000.	Despesas orçamentárias com pessoal ativo, inativo e pensionistas, relativas a mandatos eletivos, cargos, funções ou empregos, civis, militares e de membros de Poder, com quaisquer espécies remuneratórias, tais como vencimentos e vantagens, fixas e variáveis, subsídios, proventos da aposentadoria, reformas e pensões, inclusive adicionais, gratificações, horas extras e vantagens pessoais de qualquer natureza, bem como encargos sociais e contribuições recolhidas pelo ente às entidades de previdência.	Custos com funcionários ativos e inativos	Custo com pessoal ativo e inativo	

SUGESTÕES PARA UMA LINGUAGEM CLARA

A seguir, constam algumas recomendações, com o objetivo de oferecer subsídios para a descrição mais clara possível – de modo a ser entendida pelo maior número de pessoas – do conteúdo das bases de dados catalogadas no [Portal Governo Aberto SP](#).

1. Definir o objeto a ser decodificado para aplicação da linguagem.
2. Utilizar a ordenação hierárquica dos termos como instrumento inicial da organização da linguagem. Via de regra, tratando-se das áreas de governo, esse trabalho já está pronto, caso contrário essa ordenação deverá ser produzida.

Exemplo: Ordenação hierárquica do Orçamento Estadual

3.0.00.00	DESPESAS CORRENTES
3.1.00.00	PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS
3.1.20.00	TRANSFERÊNCIAS A UNIÃO
3.1.20.41	CONTRIBUIÇÕES
3.1.90.00	APLICAÇÕES DIRETAS
3.1.90.01	APOSEN. DO RPPS, RESER. RENUM. E REF. DO MILITAR
3.1.90.03	PENSÕES DO RPPS E DO MILITAR
3.1.90.04	CONTRATAÇÃO POR TEMPO DETERMINADO
3.1.90.07	CONTRIBUIÇÃO ENTIDADES FECHADAS PREVIDÊNCIA
3.1.90.08	OUTROS BENEF. ASSIST. DO SERVIDOR E DO MILITAR
3.1.90.11	VENCIMENTOS E VANTAGENS FIXAS-PESSOAL CIVIL
3.1.90.12	VENCIMENTOS E VANTAGENS FIXAS-PESSOAL MILITAR

3. Pesquisar para cada termo, rubrica ou texto sua definição técnica ou conceituação técnica (metadado). É fundamental o conhecimento conceitual para avaliar o grau de especificidade a ser utilizado.

Exemplo:

3.0.00.00 DESPESAS CORRENTES

Classificam-se nesta categoria todas as despesas que não contribuem, diretamente, para a formação ou aquisição de um bem de capital (gastos com pessoal e encargos, material de consumo, serviços como vigilância, limpeza, aluguéis, etc.).

4. Correção gramatical, que inclui a estrutura completa da sentença ou a utilização de palavras apuradas que traduzem o que o usuário precisa saber.

Exemplo:

3.1.00.00 PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS

Para

Custos com funcionários ativos e inativos

Utilizar o recurso da sinonímia (sinônimos)

3.0.00.00 DESPESAS CORRENTES

Para

Gastos com pessoal e encargos, material de consumo, serviços como vigilância, limpeza, aluguéis etc. (termo principal)

Gastos não aplicados em um bem capital (sinônimo).

Gastos não aplicados na aquisição de um bem capital (sinônimo).

Custo com bens ou serviços para produção de outros bens (sinônimo).

OBSERVAÇÃO IMPORTANTE

Existem situações em que o termo técnico é de domínio público, não havendo necessidade de uma “tradução” para Linguagem Clara

Exemplo 1

Receitas correntes (termo técnico principal)

- Definição técnica (metadado)
Constituídas pelas receitas tributária, de contribuições, patrimonial, agropecuária, industrial, de serviços e outras e, ainda, as provenientes de recursos financeiros recebidos de outras pessoas de direito público ou privado, quando destinadas a atender despesas classificáveis em Despesas Correntes.
- Definição clara (metadado)
Dinheiro arrecadado, a partir da cobrança de impostos, taxas e outras contribuições.
- Linguagem clara
Dinheiro arrecadado.
Arrecadação com impostos da população e empresas (sinônimo).
Arrecadação com taxas pagas pela população e empresas (sinônimo).

Receitas Tributárias (hierarquia – faceta do termo técnico principal)

- Definição técnica
São os ingressos provenientes da arrecadação de impostos, taxas e contribuições de melhoria. É receita privativa das entidades investidas do poder de tributar: União, Estados, Distrito Federal e Municípios.
- Definição clara
Dinheiro ou valor arrecadado a partir da cobrança de impostos, taxas pela prestação de serviços públicos e contribuições de melhoria.
- Linguagem clara
Arrecadação de impostos e taxas
Dinheiro arrecadado com cobrança de impostos (sinônimo).
Taxas arrecadadas pela prestação de serviços públicos (sinônimo).

Exemplo 2 - hierarquia

3.0.00.00 DESPESAS CORRENTES (termo técnico principal)

Linguagem clara: gastos com pessoal e encargos, material de consumo, serviços como vigilância, limpeza, aluguéis, etc.

3.1.00.00 PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS

Linguagem clara: custo com pessoal ativo e inativo

3.1.20.00 TRANSFERÊNCIAS À UNIÃO

Linguagem clara: custo com valores repassados ao governo federal, empresas públicas, fundações e autarquias

3.1.20.41 Contribuições

Linguagem clara: custo com valores doados que não sejam vinculados à prestação de serviços



GLOSSÁRIO

capítulo 7

Sinonímia: Relação que se estabelece entre duas ou mais palavras que apresentam significados iguais ou semelhantes (sinônimos). A sinonímia, embora seja um fenômeno identificável na área vocabular, não é uma propriedade da palavra, mas sim da língua. A determinação do sentido de uma palavra só é possível a partir do contexto. Baseando-se nesse paradigma, na documentação procura-se delimitá-lo interpretando os termos ao contexto nos quais são observados

Metadados: São marcos ou pontos de referência que permitem circunscrever a informação sob todas as formas, pode se dizer resumos de informações sobre a forma ou conteúdo de uma fonte. Portanto, a metalinguagem nada mais é do que usar um tipo de linguagem para falar dela própria.

Avaliação empírica: É a busca de dados relevantes e convenientes obtidos por meio da experiência e da vivência do pesquisador. Tem como objetivo chegar a novas conclusões a partir da maturidade experimental do(s) outro(s), assim, enriquecendo e transformando em conhecimento de fácil compreensão.

Relações hierárquicas: São aquelas que acontecem entre termos/conceitos determinados quando se observa a relação existente entre dois termos com a finalidade de posicioná-los em uma estrutura sistemática. Ou seja, quando existe uma precedência entre dois conceitos, o maior deve ficar acima do menor. Caracteriza-se por uma organização de inclusão semântica partindo do genérico para o específico, sendo que o primeiro impõe sempre as suas propriedades ao segundo, criando, entre eles, uma dependência semântica.

Faceta: Aspecto ou ponto de vista pelo qual podem ser tratados um conceito, uma classe, uma categoria ou campo semântico.

Definição: Uma definição é um enunciado que descreve um conceito, permitindo diferenciá-lo de outros conceitos associados. Pode ser formulada de duas maneiras básicas: definição por compreensão (ou por intensão) ou definição intencional, que compreende a menção ao conceito genérico mais próximo – já definido ou supostamente conhecido.

Linguagens documentárias: são estruturadas e controladas, construídas a partir de princípios e de significados advindos de termos constituintes da linguagem de especialidades técnica e da linguagem natural (BOCCATO, 2009).



REFERÊNCIAS

capítulo 8

A seguir, são apresentadas a bibliografia e referências coletadas em sítios na Internet. Trata-se de uma relação da bibliografia e de registros complementares, que foram utilizados para a elaboração deste documento.

AÇÃO EDUCATIVA; INSTITUTO PAULO MONTENEGRO; IBOPE INTELIGÊNCIA. *Indicador de Analfabetismo Funcional*: Inaf Brasil 2011, principais resultados. São Paulo, 2012. Disponível em: <<http://www.ipm.org.br/pt-br/programas/inaf/relatoriosinafbrasil/Documents/inaf2011-2012.pdf>>. Acesso em: dez. 2015.

ALVARES, L. *Linguagens documentárias*. Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, s/d. Disponível em: <<http://lillian.alvarestech.com/Analise/Modulo4/Aula41LD.pdf>>. Acesso em: dez. 2015.

ANDRADE, J. *A Linguística Documentária e a análise de domínio na organização da informação*. Dissertação (Mestrado)– ECA-USP, São Paulo, 2010.

BARBOZA, E.M.F. A linguagem clara em conteúdos de websites governamentais para promover a acessibilidade a cidadãos com baixo nível de escolaridade. *Inclusão Social*, Brasília, DF, v. 4 n. 1, p. 52-66, jul./dez. 2010. Disponível em: <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci_repositorio/2011/07/pdf_106b51fa41_0017676.pdf>. Acesso em: dez. 2015.

BARBOZA, E.M.F.; NUNES, E.M. de A. A inteligibilidade dos websites governamentais brasileiros e o acesso para usuários com baixo nível de escolaridade. *Inclusão Social*, Brasília, DF, v. 2 n. 2, p. 19-33, abr./set. 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/viewFile/67/87>>. Acesso em: dez. 2015.

BOCCATO, V.R.C. *Avaliação do uso de linguagem documentária em catálogos coletivos de Bibliotecas Universitárias: um estudo sociocognitivo com protocolo verbal*. Tese (Doutorado)– Unesp – Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2009.

BRASIL. Casa Civil. Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: dez. 2015.

CENTRE FOR INFORMATION DESIGN RESEARCH. *GOV.UK content principles: conventions and research background (UK)*: June 10, 2013. Disponível

em: <https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/206088/GOV.UK_content_principles.pdf>. Acesso em: dez. 2015.

ESPÍRITO SANTO. Secretaria de Estado de Controle e Transparência. *Modernização e Ampliação do Portal da Transparência*, fev. 2015. Disponível em: <<https://docs.google.com/viewer?url=http%3A%2F%2Fwww.secont.es.gov.%2Ffiles%2FPDFS%2Fconsulta%2520e%2520audiencia%2520publica%2520portal.pdf>>. Acesso em: dez. 2015.

GONÇALVES, L.A.C. A leitura e as novas formas de ler: um breve histórico. *Revista Eletrônica do Instituto de Humanidades*, n. 34, 2010. Disponível em: <<http://publicacoes.unigranrio.com.br/index.php/reihm/article/viewFile/1660/804>>. Acesso em: dez. 2015.

LARA, M.G. de. *Representação e linguagens documentárias: bases teórico-metodológicas*. Tese (Doutorado)– ECA-USP, São Paulo: 1999.

MEMORANDUM FOR THE HEADS OF EXECUTIVE DEPARTMENTS AND AGENCIES (USA): April 13, 2011. Disponível em: <<https://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/memoranda/2011/m11-15.pdf>>. Acesso em: dez. 2015.

MEMORANDUM ON TRANSPARENCY AND OPEN GOVERNMENT (USA). Disponível em: <https://www.whitehouse.gov/the_press_office/TransparencyandOpenGovernment/>. Acesso em: dez. 2015.

OPC's drafting services: a guide for clients (AUS). Disponível em: <http://www.opc.gov.au/about/docs/OPCs_Drafting_Services.pdf>. Acesso em: dez. 2015.

ORWELL, G. *Politics and the English Language*, 1946. Disponível em: <<http://gutenberg.net.au/ebooks03/0300011h.html#part42>>. Acesso em: dez. 2015.

_____. *A política e a língua inglesa*. Tradução de Desidério Murcho. Crítica na rede, 14 set. 2009. Disponível em: <<http://criticanarede.com/linguagempolitica.html>>. Acesso em: dez. 2015.

PARANÁ. Departamento Estadual do Arquivo Público. *Manual de Comunicação Escrita Oficial do Estado do Paraná*. Curitiba: 2005. Disponível em: <http://www.arquivopublico.pr.gov.br/arquivos/File/pdf/manual_comunicacao.pdf>. Acesso em: dez. 2015.

PLAIN LANGUAGE ACTION AND INFORMATION NETWORK (PLAIN). *Revisiting Plain Language* (USA). Disponível em: <<http://www.plainlanguage.gov/whatisPL/history/mazur.cfm>>. Acesso em: dez. 2015.

_____. *Federal Plain Language Guidelines*, March 2011, Revision 1, USA; May 2011. Disponível em: <<http://www.plainlanguage.gov/howto/guidelines/FederalPLGuidelines/FederalPLGuidelines.pdf>>. Acesso em: dez. 2015.

PLAIN LANGUAGE DOCUMENTS (AUS). Disponível em: <<http://www.opc.gov.au/plain/docs.htm>>. Acesso em: dez. 2015.

PUBLIC LAW 111–274—OCT. 13, 2010 (USA). Disponível em: <<http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-111publ274/pdf/PLAW-111publ274.pdf>>. Acesso em: dez. 2015.

SÃO PAULO. (Estado). Decreto nº 53.963, de 21 de janeiro de 2009. Institui, no âmbito da Administração Pública Estadual, a Política de Gestão do Conhecimento e Inovação e dá providências correlatas. São Paulo, 2009. Disponível em <<http://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2009/decreto-53963-21.01.2009.html>>. Acesso em: dez. 2015.

_____. Decreto nº 55.559, de 12 de março de 2010. Institui o Portal do Governo Aberto SP, dispõe sobre o livre acesso a dados e informações não sigilosos da Administração Pública Estadual e dá providências correlatas. São Paulo, 2010. Disponível em: <<http://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2010/decreto-55559-12.03.2010.html>>. Acesso em: dez. 2015.

_____. Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações, e dá providências correlatas. São Paulo, 2012. Disponível em: <http://www.legislacao.sp.gov.br/legislacao/dg280202_nsf/5fb5269ed17b47ab83256cfb00501469/0d8cf8dcbd4ef45f83257a010046ef75?OpenDocument>. Acesso em: dez. 2015.

SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA. Dirección General de Simplificación Regulatoria: Lenguaje Claro. Mexico, 2007.

THE AUSTRALIAN approach in the new drafting environment (AUS). Disponível em: <http://www.opc.gov.au/plain/docs/ottawa_speech.pdf>. Acesso em: dez. 2015.

WHEN WORDS aren't enough: Graphics and other innovations in legislative drafting (AUS). Disponível em: <http://www.opc.gov.au/plain/docs/words_arent_enough.pdf>. Acesso em: dez. 2015.

WRITING FOR GOV.UK (UK). Disponível em: <<https://www.gov.uk/guidance/content-design/writing-for-gov-uk>>. Acesso em: dez. 2015.

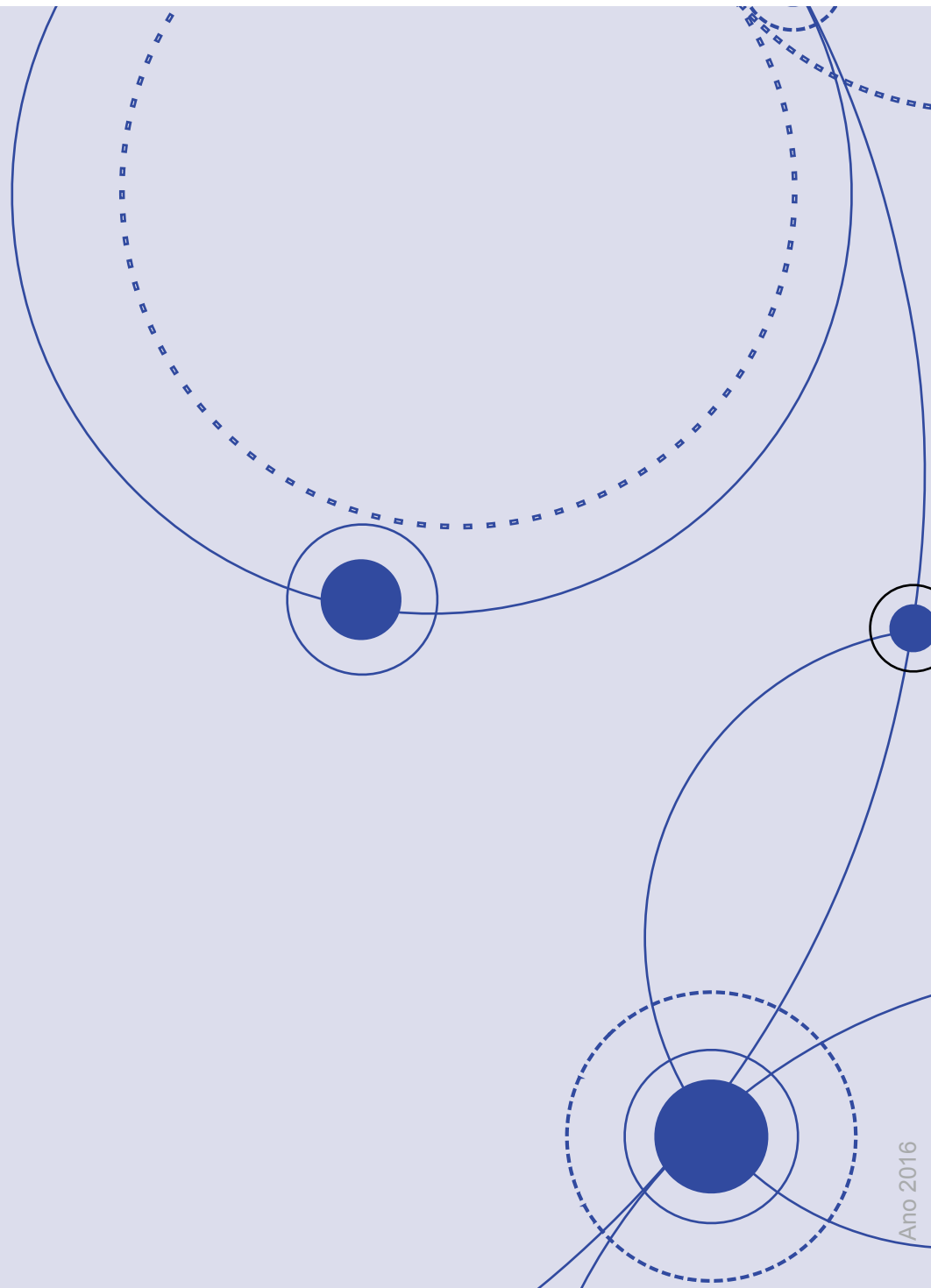


SPUK



Improving business environment through transparency in São Paulo State

Melhoria do ambiente de negócios por meio da transparência no Estado de São Paulo



Ano 2016

ceweb.br nic.br cgi.br

SEADE
Fundação Sistema Estadual
de Análise de Dados

Fundap



Embaixada Britânica
Brasília



Este material está sob uma licença Creative Commons.
Atribuição-SemDerivações-SemDerivados
CC BY-NC-ND