

SETIC
Superintendência Estadual de
Tecnologia da Informação
e Comunicação

RONDÔNIA
★
Governo do Estado



Guia de Linguagem Simples





GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Marcos José Rocha dos Santos
Governador

Sérgio Gonçalves da Silva
Vice-Governador

SUPERINTENDÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Delner Freire
Superintendente

Gabriel Carrijo Bento Teixeira
Diretor Técnico

COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Ronald Lázaro Borges Ribeiro
Coordenador

ELABORAÇÃO

Ediane Egert Galvão
Assessora - Gerência de Transformação Digital

REVISÃO

Sara Grécia Nogueira
Sâmara Ascoli de Queiroz
Khetley Nay Queiroz da Silva
Idan Luiz Souza Santos
Anderson de Oliveira Seixas
Gabriel Carrijo Bento Teixeira

VERSÃO

VERSÃO	DATA	AUTOR	AÇÃO
1.0	30/09/2024	Gerência de Transformação Digital - GTD	Criação do documento
1.1	10/10/2024	Gerência de Transformação Digital - GTD	Ajustes após revisões
2.0	17/02/2025	Gerência de Transformação Digital - GTD	Reestruturação do documento e revisão do texto.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
O QUE É LINGUAGEM SIMPLES (LS)	5
POR QUE USAR LS?	6
COMO USAR A LS?	8
REVISÃO	14
CONHEÇA A SETIC	15
MATERIAL COMPLEMENTAR	16



APRESENTAÇÃO

Nos últimos anos, a melhoria do acesso à informação tem sido uma pauta constante na Administração Pública.

- **Lei 12.527/2011** - Lei de Acesso à Informação;
- **Lei 13.460/2017** - Lei Nacional de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos;
- **Decreto nº 9.094/2017** - Desburocratização dos Serviços Públicos;
- **Projeto de Lei nº 6.256/2019** - Política Nacional de Linguagem Simples;
- **NBR ISO 24495-1** - Linguagem Simples. Parte 1: Princípios e diretrizes norteadoras.

Documentos e legislações, como os citados acima, garantem ao cidadão clareza e simplicidade na transmissão de informações dos serviços públicos.

O crescente movimento de Transformação Digital também ressalta a importância da facilitação da comunicação entre governo e cidadão, sendo seu principal objetivo:

Possibilitar que os usuários dos serviços públicos realizem suas demandas junto aos órgãos da Administração Pública por canais digitais, de forma simples, segura, acessível e comprometida com a melhoria contínua da qualidade.

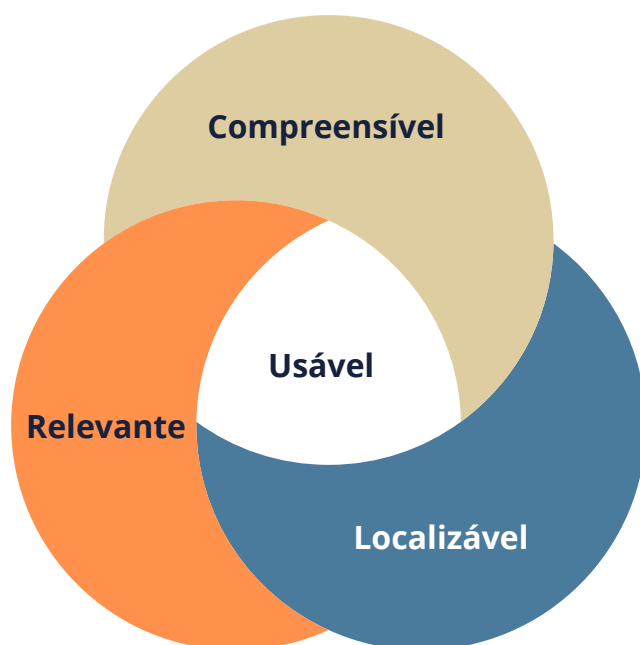
Nesse contexto, a Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (Setic) apresenta este Guia com o objetivo de assegurar que seus serviços e comunicações oficiais destinados aos cidadãos sejam apresentados com uma linguagem comum a todos. **Este Guia é pautado na ISO 24495-1.**

O QUE É LINGUAGEM SIMPLES (LS)

Segundo a ISO 24495-1, Linguagem Simples (*Plain Language*, em inglês) é a comunicação em que o texto, a estrutura e o design são tão claros que os leitores a que se destinam conseguem, com facilidade:

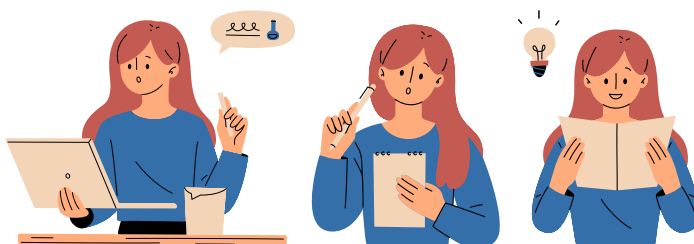
- obter o que precisam saber (relevante);
- encontrar o que precisam (localizável);
- entender o que encontram (compreensível);
- utilizar a informação (usável).

Essa estrutura forma os princípios norteadores da Linguagem Simples (LS):



Fonte: ABNT NBR ISO 24495-1

Seguir as diretrizes de compreensividade, relevância e localidade ao escrever um documento e reavaliá-lo constantemente tornará mais provável que os leitores o utilizem corretamente.

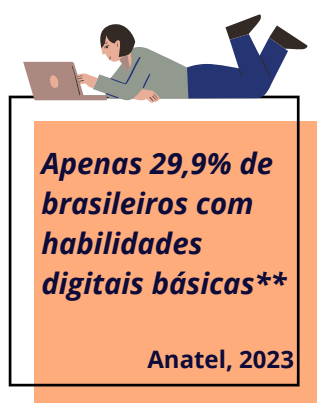
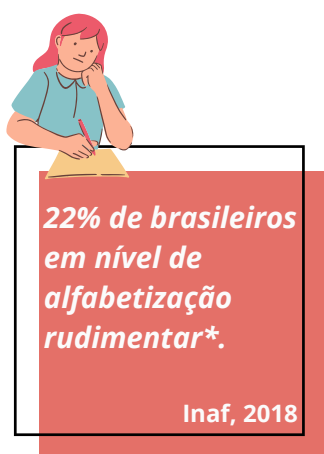


POR QUE USAR LS?

Conforme a ISO 24495-1, a Linguagem Simples (LS), considera:

- o que os leitores precisam saber;
- o nível de interesse, conhecimento e letramento dos leitores;
- o contexto em que os leitores utilizarão o documento.

No Brasil, temos alguns dados que nos ajudam a entender nosso atual cenário de letramento:



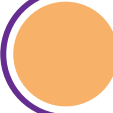



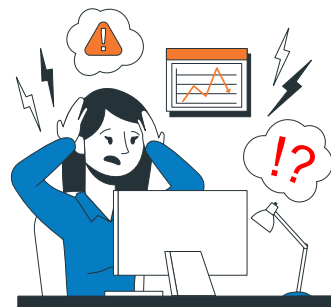
***Alfabetização rudimentar:** capaz de localizar informações explícitas, expressas de forma literal, em textos compostos essencialmente de sentenças ou palavras que exploram situações familiares do cotidiano.

****Habilidades Digitais Básicas:** execução de tarefas básicas que permitem às pessoas participarem minimamente da sociedade da informação (copiar e colar, transferir arquivos, anexar documentos, enviar e-mail, salvar arquivos).

POR QUE USAR LS?





Quando o Estado utiliza uma linguagem complexa, contribui para o afastamento entre população e governo. Esse afastamento dificulta o acesso a serviços e direitos, podendo gerar:

-  Sobrecarga nas centrais de atendimento;
-  Não-acesso ao serviço necessitado pelo cidadão(ã);
-  Entendimento de que o serviço não é eficiente;
-  Insatisfação com serviço público.



O objetivo principal da Linguagem Simples é tornar as informações mais fáceis de entender, encontrar e usar. Alcançar esse objetivo favorece diretamente:



-  Maior utilização dos serviços públicos;
-  A participação do cidadão nas ações do Governo, garantindo a cidadania.
-  A inclusão social independente de letramento digital, promovendo a transparência;
-  O aumento na satisfação com os serviços públicos.

As ações do governo e suas exigências devem ser claras e simples, garantindo economia de recursos e melhor comunicação com os cidadãos.



COMO USAR A LS?


Segundo a ISO 24495-1- *Linguagem Simples: princípios e diretrizes norteadoras*, a escrita em Linguagem Simples deve seguir 4 princípios que serão apresentados a seguir.

1. Princípio da Relevância


Antes de redigir o documento, concentre-se no que os leitores precisam saber.

1.1 - Identifique os leitores

- Considere o letramento e competência linguística do público alvo;
- Identifique o contexto cultural dos leitores e seu entendimento sobre o assunto;
- Utilize o idioma oficial dos leitores;
- Evite expressões em línguas estrangeiras, utilizando-as apenas em casos de amplo conhecimento e familiaridade.



Faça o **reset** da sua senha aqui.
Realize o **logout** do sistema.



Redefina sua senha aqui.
Saia do sistema.

1.2 - Identifique o objetivo da leitura e o tipo de documento

- Qual o objetivo da leitura? Exemplos:
 - Instruções para uma tarefa;
 - Tomada de decisão;
 - Entender um assunto;
 - Aprender como fazer algo;
 - Obter informações para algo específico (emitir CNH, por exemplo).
- Como esse documento será acessado? (celular, página da *web*, documento impresso).



COMO USAR A LS?

1.3 - Selecione o conteúdo que os leitores precisam

- Defina as principais perguntas que o documento precisa responder;
- Separe apenas as informações essenciais ao entendimento do documento;
- Considere o que o autor precisa que o leitor entenda.




2. Princípio da Localização


Os leitores precisam saber sobre o que trata o documento e entender facilmente se ele atende aos seus objetivos.

2.1 - Estruture o documento

- As informações mais importantes devem vir primeiro no documento;
- Novas informações devem ser introduzidas de forma coesa, contribuindo para a coerência do documento;
- Em documentos instrucionais, as informações devem vir na ordem de ação ou cronológica;
- As informações de uso geral devem vir antes das informações de uso específico;
- Em casos de danos ou prejuízos pelo descumprimento de determinada etapa, primeiro deve-se avisar o que **NÃO** pode ser feito e depois o que deve ser feito.

 1 Anexe os documentos pessoais.

2 Para anexar os documentos, faça o *login*.

 1 Acesse o sistema.

2 Anexe os documentos pessoais.



COMO USAR A LS?

2.2 - Use o *design* a favor do documento

- Destaque informações importantes;
- Mantenha próximos os elementos que são parecidos;
- Mantenha similaridade entre elementos de mesma função;
- Sinalize claramente e visualmente a sequência correta de leitura;
- Utilize imagens, elementos gráficos, fontes, marcadores e tabelas para organizar a informação e chamar atenção para o que é necessário.



2.3 - Os títulos devem ajudar na localização do leitor

- Novos tópicos devem ser introduzidos com títulos diferentes;
- O título deve ser claro e objetivo quanto ao conteúdo das próximas informações;
- Os títulos devem ser diretos, facilitando a leitura;
- O título deve ser útil, indicando claramente o que vem em seguida;
- Evite títulos com mais de 5 palavras.

1. **Reset da senha de acesso ao sistema**

Clique em resetar a senha, escolha a nova senha e clique em salvar.



2. **Senhas e as mudanças periódicas**

Regras de renovação periódica de senha e regras de segurança.

1. **Redefinir senha de acesso**

- Clique em "redefinir senha";*
- Digite a nova senha.*
- Clique em "salvar".*



2. **Posso utilizar a mesma senha várias vezes?**

- Regras de renovação periódica de senha;*
- Regras de segurança da informação.*





COMO USAR A LS?

3. Princípio da Compreensividade

O texto e sua estrutura devem ser claros para facilitar a compreensão do leitor.

3.1 - Escolha palavras comuns

- Evite ambiguidades e metáforas;
- As palavras devem trazer à mente do leitor uma imagem do que deve ser feito;
- Evite termos técnicos e utilize-os apenas se forem necessários na jornada de aprendizado do leitor, ou se forem termos amplamente disseminados;
- Ao utilizar abreviações, escreva-as por extenso na primeira vez em que aparecerem no texto;
- Evite utilizar palavras diferentes para o mesmo significado;



O atendente explicou o formulário para o cidadão **com paciência**.

Quem estava com paciência? O cidadão ou o atendente?



O atendente explicou **com paciência** o formulário para o cidadão.

O atendente estava com paciência.



A nova política pública é a **semente** de um futuro mais justo para a população.

Acima, semente foi usada como metáfora.



A nova política pública é o **início** de um futuro mais justo para a população.



A **OMS** direciona e coordena a saúde internacional. A **OMS** trabalha dentro do sistema das Nações Unidas.




A **Organização Mundial da Saúde (OMS)** direciona e coordena a saúde internacional. A atuação da **OMS** ocorre dentro do sistema das Nações Unidas.


COMO USAR A LS?

3.2 - Escreva com clareza, objetividade e respeito


- Prefira frases na ordem direta da oração (sujeito - verbo - complemento);
- Utilize o tempo verbal no presente sempre que possível;
- Evite interromper o pensamento principal da frase com informações complementares;
- Fale diretamente com o leitor, utilizando pronomes como “você”;
- Prefira a voz ativa para que o leitor entenda o que deve ser feito;
- Atente-se à gramática, ortografia e pontuações padrões da língua portuguesa;
- Evite misturar ideias diferentes na mesma frase;
- Evite frases com mais de 10 palavras;
- Evite parágrafos com mais de 4 frases;
- Utilize linguagem inclusiva e não discriminatória, respeitando os leitores e suas necessidades.


 Com agilidade, resolveram a equipe de atendimento as demandas dos cidadãos.


Fora da ordem direta da oração.

 A equipe de atendimento resolveu as demandas dos cidadãos com agilidade.


Na ordem direta da oração.

 É necessário que o cidadão, anteriormente à ida ao Tudo Aqui, realize o agendamento do serviço no Portal do Cidadão.

 Realize o agendamento do seu serviço no Portal do Cidadão antes de comparecer às unidades do Tudo Aqui.

 O chamado será respondido em 24 horas.

Modo indicativo sem tempo presente.

 O chamado é respondido no prazo de 24 horas.

Modo indicativo com tempo presente.

COMO USAR A LS?

4. Princípio da Usabilidade

O documento deve ser avaliado ao longo do seu ciclo de vida. Dessa forma, os autores garantem que o documento se manterá utilizável durante o tempo.

4.1 - Avalie o documento

- Corrija o documento durante sua elaboração;
- Realize avaliações periódicas do documento após sua publicação;
- Modifique o documento durante seu tempo de uso, atualizando informações se necessário;
- Mantenha canais de comunicação aberto com os leitores para uma avaliação continuada do documento pela visão de quem o utiliza;
- Verifique continuamente a relevância do documento, retirando-o do ar caso não seja mais relevante.



Considerando os dados apresentados e que os serviços ofertados pelo governo são para todos os cidadãos, é fundamental que esses serviços e as comunicações oficiais sejam acessíveis e escritos em uma linguagem clara para todos, independente do nível de letramento.



REVISÃO

- 1 *Prefira a ordem direta da oração;*
- 2 *Estruture os parágrafos e apresente o que é importante primeiro;*
- 3 *Divida o texto em tópicos e seções, facilitando a leitura;*
- 4 *Fale diretamente com o público por meio de pronomes como "você".*
- 5 *Evite palavras incomuns, termos técnicos e estrangeirismos.*
- 6 *Prefira títulos com verbos no modo imperativo (ordens);*
- 7 *Indique a finalidade dos serviços em seu título;*
- 8 *Utilize parágrafos e frases curtas;*
- 9 *Seja assertivo e utilize a voz ativa.*
- 10 *Prefira verbos no tempo presente.*



Lembre-se que esse guia é orientativo e deve ser aplicado conforme possibilidade e conveniência de cada órgão.

Analise a melhor forma de aplicá-lo, inicie o movimento de Linguagem Simples dentro do seu órgão e seja parte dessa mudança você também!




A **Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação - Setic** é órgão integrante da Administração Direta do Governo do Estado de Rondônia.


Atua em nível estratégico e tático, responsável por gerir, apoiar e monitorar tecnicamente as atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e transformação digital dos órgãos da Administração Pública Estadual Direta e Indireta.

O principal objetivo da Setic é transformar a realidade da administração estadual através da inclusão de conceitos de modernização da gestão pública, com acessibilidade, segurança, disponibilidade, transparência e economicidade. Com o propósito de **prover soluções digitais e inclusivas para conectar pessoas ao Estado**.

Fale conosco:

 gtd@setic.ro.gov.br

 3212-9520

 3212-9541

Acesse!

wiki.setic.ro.gov.br/

rondonia.ro.gov.br/setic/






ABNT. (2024). Linguagem Simples Parte 1: princípios e diretrizes norteadores (NBR ISO 24495-1).


Guia de Uso da Linguagem Simples - para Apresentação de Serviços Públicos. ABEP-TIC, 2022.

 Disponível em: <https://abep-tic.org.br/wp-content/uploads/2023/04/Guia-Abep-5oVersao-Final-1.pdf>


Comunica Simples - Ler, entender e agir

 Disponível em: <https://comunicasimples.com.br/linguagem-simples/>


Habilidades Digitais no Brasil e no Mundo - Anatel

 Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/anatel-publica-estudo-sobre-habilidades-digitais-com-foco-no-brasil-e-seu-contexto-mundial>


Programa Municipal de Linguagem Simples - Governo de São Paulo

 Disponível em: <https://linguagensimples.prefeitura.sp.gov.br/>

Cartilha sobre Linguagem Simples (LS) - IFRO Mato Grosso

 Disponível em: <https://ifmt.edu.br/conteudo/noticia/ifmt-lanca-cartilha-sobre-uso-de-linguagem-simples-ls/>


Cartilha de Linguagem Cidadã - TRE Paraná

 Disponível em: <https://www.tre-pr.jus.br/servicos-eleitorais/linguagem-simples>

Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (Pnad Contínua) - IBGE

 Disponível em: https://static.poder360.com.br/2024/03/PNAD_Educacao_2023-1.pdf

Relatório do Indicador de Alfabetismo Funcional (INAF) de 2018

 Disponível em: https://acaoeducativa.org.br/wp-content/uploads/2018/08/Inaf2018_Relat%C3%B3rio-Resultados-Preliminares_v08Ago2018.pdf

SETIC
Superintendência Estadual de
Tecnologia da Informação
e Comunicação

RONDÔNIA
★
Governo do Estado



*Plataforma de Documentação
Operacional e Gerencial dos
Serviços da SETIC*

wiki.setic.ro.gov.br

