

# PROGRAMA DE LINGUAGEM SIMPLES PODE INOVAR A COMUNICAÇÃO NO GOVERNO DO PARANÁ

A PROGRAM OF PLAIN LANGUAGE CAN INNOVATE THE COMMUNICATION OF THE GOVERNMENT OF PARANÁ

Recebido em: 05/04/2024

Aceito em 16/05/2024

*Patricia Cristina Matuchewski<sup>1</sup>*

*Loide Andréa Salache<sup>2</sup>*

## RESUMO

O serviço público costuma usar linguagem técnica ou jurídica em suas comunicações. Porém, essa não é a linguagem das pessoas comuns. O descompasso entre a maneira que emissor e receptor se comunicam acaba gerando prejuízo para o cidadão e a cidadã comuns, já que são essas pessoas que precisam acessar, compreender e usar as informações disponibilizadas pela administração pública. Este trabalho pretende mostrar que, a partir da criação de um programa de Linguagem Simples no Laboratório de Inovação da Celepar, seria possível começar um processo de mudança na linguagem usada nos textos dos serviços públicos. A pesquisa foi feita com base nos projetos de Linguagem Simples já existentes no Brasil e em trabalhos acadêmicos publicados. Foi necessário contextualizar o movimento e explorar materiais e casos existentes no país sobre os laboratórios de inovação. Ao longo do estudo, percebeu-se que a Linguagem Simples já é realidade em governos de vários países, mas ainda exceção no serviço público do Brasil. Por se tratar de uma inovação efetiva, que traz resultados, a Linguagem Simples uma vez implantada no Estado do Paraná, ajudaria as pessoas a entenderem o que o governo está comunicando.

**Palavras-chave:** Linguagem Simples. Comunicação Pública. Laboratório de Inovação. Serviço Público. Governo Digital.

## ABSTRACT

Public services often use jargon, such as technical or legal terms, in their communications. However, this is not the language of common people. The mismatch between how the sender and receiver communicate ends up causing distress to the common citizen, as it is these individuals who need to access, understand, and use the information provided by the public administration. This work aims to show that, through the creation of a Plain Language program in the Innovation Laboratory of Celepar, it would be possible to initiate a process of change in the language used in public service texts. The research was based on existing Plain Language projects in Brazil and published academic works. It was necessary to contextualize the movement and explore materials and existing cases in the country regarding innovation laboratories. Throughout the study, it was observed that Plain Language is already a reality in governments of several countries, but still lacking in Brazil's public services. As it is an effective innovation that brings results, Plain Language, once implemented in the State of Paraná, would help people understand what the government is communicating.

**Keywords:** Plain Language. Public communication. Innovation laboratory. Public service. Digital government.

1 Pós-graduação em Inovação, Transformação Digital e e-gov (Unicentro) e em Sociologia Política (UFPR). Graduação em Jornalismo (PUC-PR).

2 Doutorado em Pós-graduação Interdisciplinar em Desenvolvimento Comunitário (PPGDC) pela Universidade Estadual do Centro-Oeste (Unicentro). Professora do Colégio Estadual Professor Pedro Carli - Ensino Fundamental e Médio, Brasil.

## INTRODUÇÃO

A linguagem usada no setor público costuma ser técnica ou jurídica. Isso porque, quase toda informação da administração pública tem origem ou se baseia em leis que, por sua vez, são escritas em um linguajar próprio, o jurídico.

O Estado Brasileiro foi formado, principalmente, por acadêmicos, advogados e pessoas relacionadas ao contexto jurídico, definindo um papel muito importante na construção das instituições e órgãos públicos com quem nos relacionamos até hoje” (O11.Lab, 2020, p.10).

Não é de se estranhar, portanto, que os textos no setor público sejam escritos ou explicados usando termos considerados comuns nesses dois contextos. É assim desde a origem do serviço público e em todos os lugares do mundo.

Textos com essas bases são, invariavelmente, burocráticos, com palavras pouco conhecidas da maioria das pessoas e explicações demasiadamente longas. No Brasil, essa forma de se expressar ganhou até verbete nos dicionários: burocratês. Na definição do dicionário Houaiss: “Linguagem pejada de tecnicidades do jargão dos burocratas; terminologia só compreensível a burocratas” (Houaiss, Villar, Franco, 2001, p. 532).

Um texto burocrático, compreensível apenas a burocratas, exclui uma boa parte dos leitores – que não está acostumada com essa forma de comunicação. Mais do que a constatação de um fato, é a constatação do prejuízo que o cidadão e a cidadã comuns acabam tendo, já que são essas pessoas que precisam acessar, compreender e usar as informações disponibilizadas pela administração pública.

Diante disso, é inevitável nos perguntarmos: as informações destinadas às pessoas comuns – não-burocratas – deveriam mesmo ser escritas em “burocratês”?

Essa questão começou a ressoar em servidores públicos no meio do século passado, em países de língua inglesa. Ações iniciadas na Inglaterra e nos Estados Unidos levantaram a bandeira pelo direito de entender.

Segundo Fisher (2021, p. 80), é possível considerar que movimentos nesse sentido tiveram início em 1940. Em sua dissertação de mestrado, Fischer cita um memorando do então à época primeiro ministro do Reino Unido, Winston Churchill, como sendo o documento que, pela primeira vez, mencionaria uma simplificação na linguagem. O memorando pedia que “os servidores escrevessem comunicados mais curtos e objetivos”.

Depois dele, outro grande nome apareceria como incentivador do uso de uma forma menos rebuscada de comunicação: o escritor George Orwell. Considerado, atualmente, um grande inspirador do que viria a ser chamado de movimento de Linguagem Simples, Orwell publicou, em 1946, um texto sobre política e linguagem em que defendia uma escrita mais clara. Em meio a citações e exemplos de palavras que, na opinião dele, não faziam sentido, o escritor sugeria, entre outros pontos, não usar uma palavra longa, se uma curta puder ser utilizada; não usar expressões estrangeiras, termos científicos ou jargões, se houver termos do cotidiano para substituí-los; e escrever na voz ativa. (Orwell, 1946, s.p).

Ainda segundo a já citada pesquisa de Fischer, paralelamente aos movimentos britânicos, começavam ações nos Estados Unidos. Em 1942, o Congresso daquele país apro-

vou a Lei Federal de Relatórios, que seria a primeira legislação sobre o tema no mundo. “As primeiras iniciativas pela simplificação de textos governamentais partiram de dentro da máquina pública britânica e americana durante a Segunda Guerra Mundial. Em comum, o objetivo de agilizar processos, evitar retrabalho e reduzir custos” (Fischer, 2021, p. 79).

Da década de 1940 para cá, dezenas de outras ações surgiram naqueles países e a ideia de uma forma de escrita mais simples se espalhou para diferentes nações. Na década de 1970, surgiram movimentos na Austrália, no Canadá e na Suécia e na década de 1990, na União Europeia e África do Sul. Nos anos 2000, foi a vez de México, Portugal, Colômbia, Peru, Chile e Argentina. Até que, mais recentemente, as ações começaram a acontecer também no Brasil, onde o texto do serviço público é semelhante ao de outras partes do mundo.

Antes de entrar no assunto Linguagem Simples em terras brasileiras, é preciso lembrar que a forma de se comunicar de pessoas com altos níveis educacionais é - e sempre foi - diferente da de parte população que não teve acesso à formação completa. No passado, essas diferenças eram aceitas e pouco estranhamento causavam - soava natural que classes diferentes se comunicassem de forma diferente. Um maior conhecimento da língua definia status. Não que hoje seja diferente. O domínio da gramática, da norma culta da língua portuguesa ainda é usado como posição de status e gera até mesmo um certo poder para quem o detém. A diferença, hoje, é que há uma preocupação maior com relação a isso. Um vocabulário mais amplo, ou mais específico em alguma área, não deve ser usado para prejudicar o entendimento da mensagem. Pelo contrário: advogados, juízes, autoridades, servidores públicos devem se preocupar em escrever de maneira a facilitar a compreensão dos textos por parte dos brasileiros que têm dificuldades no entendimento da língua portuguesa.

Desde 2001, o Instituto Paulo Montenegro e a ONG Ação Educativa realizam uma pesquisa para verificar o índice de alfabetismo da população. A cada edição do levantamento, são entrevistadas 2002 pessoas, entre 15 e 64 anos de idade, de todas as regiões do país, nas zonas rurais e urbanas. Na pesquisa de 2018 – a mais recente –, 30% da população foi considerada analfabeta funcional: 8% são pessoas analfabetas e 22% com nível rudimentar de alfabetismo (Inaf, 2018, s.p).

Segundo termos da própria pesquisa, a população com nível rudimentar de alfabetismo é formada por aqueles que conseguem ler palavras ou textos de situações do dia a dia, porém “fazem um uso bastante limitado da leitura, da escrita e das operações matemáticas em suas tarefas do cotidiano” (Inaf, 2018, s.p).

Esse grupo, um terço da população, não conseguiria compreender um texto burocrático. E foi a partir de observações como essa que a Linguagem Simples se mostrou uma alternativa que poderia fazer diferença no serviço público brasileiro.

Essa discussão começou a ganhar força no Brasil a partir de 2016. Um dos primeiros conteúdos produzidos nesse sentido foi feito por meio de um projeto de cooperação entre o governo de São Paulo e o Reino Unido, contando ainda com a participação do Núcleo de Informação e Coordenação do ponto br (NIC.BR) Trata-se de um guia on-line sobre a importância de linguagem clara na comunicação dos governos que traz, ainda, a legislação relacionada com o tema existente à época.

Depois dele, temos um material produzido pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, do governo federal (Brasil, 2016). O texto é um guia no sentido mais puro do termo: são 12 páginas com orientações sobre como escrever de maneira clara, direta e concisa.

Já em 2018, a pesquisadora Heloísa Fischer publicou seu primeiro livro sobre o assunto (Fischer, 2018), o qual “contribuiu para fomentar discussões sobre o uso de Linguagem Simples no setor público brasileiro” (Fischer, 2021, p. 97).

Em 2019 foi a vez da prefeitura de São Paulo lançar materiais de orientação por meio do Laboratório de Inovação em Governo, o (011).lab. Naquele ano, a prefeitura de São Paulo daria outro importante passo para fomentar as discussões e o uso de uma linguagem mais simples: o Programa Municipal de Linguagem Simples. No ano seguinte, esse Programa se tornaria lei: a Política Municipal de Inovação em Linguagem Simples (São Paulo, 2020).

O Programa da prefeitura paulistana incluía capacitação dos servidores, projetos de simplificação e a criação de uma rede disseminadora. No portal do (011).lab há a informação de que mais de oito mil pessoas haviam sido capacitadas até agosto de 2023. (São Paulo, 2022).

E como mais um passo dentro dessa estratégia, as orientações da política municipal foram transformadas em curso na Escola Nacional de Administração Pública (Enap), com carga de 20 horas.

Outro importante ator no fomento da Linguagem Simples no serviço público brasileiro é o Íris, Laboratório de Inovação e Dados, do Governo do Ceará. O programa de Linguagem Simples do Íris foi criado em 2019 e, desde então, produziu diversos materiais. O Laboratório também promove, com frequência, debates e palestras para divulgar e ajudar a disseminar o movimento.

Os governos, as prefeituras e os diferentes órgãos da administração pública que começaram a promover essas discussões antes de 2020 abriram caminho para o que se tornaria inevitável no citado ano, por conta da pandemia de Coronavírus. Enquanto os casos de Covid-19 se multiplicavam pelo país e o atendimento ao cidadão e à cidadã deixava de ser feito presencialmente, os governos se perceberam em meio a outra emergência: a de disponibilizar seus serviços de forma on-line e, mais do que isso, de uma maneira que as pessoas - sozinhas, sem um servidor para dar explicações -, pudessem entender. Foi naquele momento que se notou, de forma mais clara e inequívoca, que havia um descompasso entre a linguagem usada pelo serviço público e a capacidade de entendimento das pessoas.

Não convém citar todas as ações surgidas a partir daquele momento. Importante mencionar, contudo, a criação da Rede Linguagem Simples Brasil. Lançada em março de 2021, tinha como objetivo “cocriar um espaço público de debate, fomento e construção” (Rede Linguagem Simples Brasil, 2021, s.p). No portal da Rede, em agosto de 2023, eram mais mil participantes.

Hoje, somos mais de 1.000 pessoas interessadas em difundir a Linguagem Simples em todos os estados brasileiros. A maioria de nós atua no setor

público, mas a Rede é um espaço aberto a todas as pessoas e instituições interessadas em participar e contribuir. Acreditamos que a comunicação objetiva, clara e acessível é fundamental na transmissão de informações de interesse coletivo, sejam informações públicas ou privadas (Rede Linguagem Simples Brasil, 2021, s.p).

E, mais recentemente, outro grupo de trabalho foi criado, o Linguagem Simples Lab. A iniciativa é da servidora pública do Tribunal de Contas de Santa Catarina, Joseane Aparecida Corrêa, e reúne trabalhadores do serviço público de todo país que, voluntariamente, se reúnem – de forma virtual – para discutir como tornar a linguagem de textos públicos mais acessível. Por meio do grupo, foram realizadas palestras, oficinas e projetos de simplificação de editais públicos. Em agosto de 2023, o Linguagem Simples Lab contava com mais de 200 participantes - a autora desse trabalho integra o projeto e, na data já mencionada, estava como coordenadora do subgrupo de simplificação de editais culturais.

Conforme já mencionado, os grupos e as iniciativas têm-se multiplicado Brasil afora desde a pandemia. São eles que estão fomentando as discussões e disseminando a Linguagem Simples como ação indispensável para administrações que querem, realmente, cumprir o papel de servir à população.

## **LABORATÓRIOS DE INOVAÇÃO**

O serviço público brasileiro sempre foi considerado lento. Difícil encontrar alguém que não tenha uma reclamação ou um caso para contar sobre a dificuldade em conseguir resolver algo com a administração pública. E desde que a internet se popularizou no Brasil – facilitando transações bancárias, a encomenda de uma refeição ou o deslocamento pelas cidades –, a diferença entre o público e o privado ficou ainda mais clara. Há um abismo entre a qualidade do serviço oferecido pelas empresas comerciais e o ofertado pela administração pública.

E não é à toa. As decisões no espaço público, via de regra, costumam seguir o que já está estruturado. Se um serviço tem um processo definido – mesmo que há décadas –, é raro que este seja alterado sem um incentivo, que pode ser a necessidade do público, problemas na execução ou ordens superiores.

Mesmo nesses casos, o que costuma se ver, é a solução burocrática, dentro das regras engessadas criadas para o serviço público e que, na maioria das vezes, facilita o trabalho dos servidores e não da população. Podemos elencar alguns motivos para isso:

- Continuidade: os servidores seguem a linha de fazer como sempre foi feito;
- Receio: o serviço público segue regras e uma infinidade de leis. Fazer algo dentro de ideias e parâmetros já usados há muito tempo (continuidade) seria a garantia de que não haveria erros no processo nem, portanto, suas consequências – o que, na administração pública podem chegar até a instâncias judiciais;
- Monopólio: a maioria dos serviços públicos não tem concorrência – o usuário não pode escolher a empresa que vai fornecer energia elétrica ou saneamento, por exemplo. Dessa forma, a administração pública acaba não seguindo a lógica de mercado, que preconiza que um serviço melhor que o da concorrência trará mais clientes.

Com isso, a ideia de inovar no serviço público nem sempre é bem recebida. Em contrapartida, a má qualidade dos serviços revela que “a necessidade de inovação em governo é praticamente um consenso” (Swiatek, 2019, p. 295).

E a maneira encontrada pelos gestores públicos para implementar a cultura da inovação tem sido por meio dos laboratórios de inovação.

E o que é um laboratório de inovação? De acordo com Cavalcante e Cunha (2017), entre os objetivos de uma estrutura como essa, estão “inovar e apoiar soluções criativas de problemas com espaço para improvisação, experimentação, tentativa-erro e assunção de riscos dentro das organizações públicas”.

Temos, no Brasil dezenas de laboratórios de inovação voltados ao setor público. Sano (2020), em uma pesquisa sobre os laboratórios de inovação brasileiros, conseguiu identificar 63 iniciativas no Executivo, Legislativo e Judiciário, nas esferas municipais, estaduais e federal e em todas as regiões do país. Destes laboratórios, 20 não se encaixavam nas definições presentes na literatura, e Sano não os considerou na pesquisa. Porém, três anos depois da publicação desse trabalho, acompanhando a movimentação nos órgãos públicos nacionais, acredito que o número contabilizado naquela publicação – 43 – possa ter, pelo menos, dobrado. Infelizmente, não temos pesquisas recentes, que tragam dados atualizados sobre os laboratórios.

Com base na literatura e nos diferentes casos de sucesso já citados neste e no item anterior, o local escolhido para a implementação de um projeto de Linguagem Simples no Paraná foi o C.lab, Laboratório de Inovação da Celepar, a empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado.

O C.lab foi criado em 2021 e “é formado por equipes interessadas em inovação no setor público, em promover o intercâmbio de conhecimentos e experiências, na identificação de boas práticas e no auxílio mútuo para solução de problemas”. (Paraná, 2021, s.p).

Atualmente, o C.lab trabalha com metodologias ágeis para resolver situações complexas em órgãos e secretarias do Estado.

## **LINGUAGEM SIMPLES, A TÉCNICA**

Até o momento em que esse trabalho estava sendo preparado, no segundo semestre de 2023, ao falarmos sobre Linguagem Simples, falávamos sobre diretrizes, orientações, e não sobre regras. Isso porque, não havia uma regulamentação única, ou mesmo uma referência principal, que sinalizasse um só caminho a seguir. O que tínhamos, naquele momento, eram recomendações, linhas de pensamento, a maioria, baseada em experiências (nacionais e internacionais) de Linguagem Simples.

(...) o movimento internacional nunca pactuou algum tipo de normativo que estabelecesse as diretrizes da técnica Linguagem Simples e orientasse a elaboração dos textos. A técnica foi sendo construída de forma diacrônica e assistemática, praticamente sem a participação de linguistas (Fischer, 2021, p.88).

Avaliando os trabalhos, encontramos números diferentes de recomendações. O Guia Íris de Simplificação de Linguagem - Linguagem Simples e Direito Visual, por exem-

plo, elenca dez diretrizes a serem seguidas. Vale ressaltar que, neste Guia, uma das diretrizes é visual e não de linguagem. Já o curso de Heloisa Fischer na Enap, trabalha com sete - apesar de ela mesma dizer nos vídeos do referido curso que, em suas aulas particulares, costuma usar 20 diretrizes. A apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público, elaborada pela Prefeitura de São Paulo, também traz 10 diretrizes.

Materiais internacionais trazem recomendações parecidas. A pesquisadora Heloisa Fischer (2021), em sua dissertação de mestrado, fez um levantamento com as orientações de Linguagem Simples em nove países, incluindo o Brasil. Na pesquisa, ela inseriu, ainda, as recomendações dos governos do Ceará e de São Paulo, chegando ao total de 11 governos. Ao categorizar e agrupar as diretrizes, Fischer chegou às orientações mais utilizadas por essas administrações. Escolhi citar, aqui, as que aparecem em maior número e, dessa forma, embasar também os meus trabalhos de Linguagem Simples:

- No item “Princípios norteadores”, o quesito que mais se fez presente foi o “Objetividade”, estando nas diretrizes de sete governos;
- Quanto à “Estrutura da informação”, “planejar antes de escrever” e “uso de títulos e subtítulos”, são recomendados por quatro diferentes governos cada um;
- Em “Recursos visuais”, oito governos recomendam o uso de marcadores de tópicos (bullet points);
- Sobre a “Escolha de palavras”: todos os onze governos recomendam usar termos “familiares”.

Quanto ao que se evitar, nove governos indicam “jargão”, oito, “termos técnicos sem explicação” e seis, “evitar siglas e abreviaturas sem explicação” – aqui, uma observação: apesar dessa questão ser sugerida por apenas metade dos governos, avalio ser importante levar em consideração por conta do uso recorrente de siglas em textos de governos digitais brasileiros;

- Para “Construção das frases”: dez governos indicam “curtas” (e há uma variação na quantidade de palavras que faria uma frase ser “curta”. O número depende do país), e oito recomendam “voz ativa”;
- Em “Construção de parágrafos”, seis governos indicam “parágrafos curtos”;
- E, por fim, em “Ações de avaliação”, 6 governos sugerem “testar com usuários”.

A partir desses levantamentos, elaborei uma lista com os critérios que, na minha opinião, devem ser usados ao se escrever um texto em Linguagem Simples:

- Planejar: A fase do planejamento vai diminuir erros e reescritas. É nesse momento que o autor da mensagem deve pensar, entre outras questões, quem é o público, quais as palavras que essas pessoas conhecem, em que momento irão buscar/ler este texto e qual uso farão dele. Sem esse planejamento, invariavelmente, o texto será escrito de maneira inadequada;
- Textos objetivos: A diretriz leva em conta questões bem contemporâneas: a disputa da atenção do leitor e a escassez de tempo das pessoas. Um texto objetivo, que vá direto

ao ponto, é o mais adequado para quem está executando um serviço no portal de governo digital ao mesmo tempo que responde uma mensagem no celular e assiste TV. Este tipo de texto também diminui o esforço necessário para entendimento da mensagem;

- Títulos, subtítulos e marcadores de tópicos: A divisão de um texto mais detalhado em diferentes tópicos (subtítulos) e/ou com marcações que enumeram ou demonstram passos a seguir facilita a compreensão do leitor. “Quando a pessoa procura por alguma informação importante, faz muita diferença se a informação estiver no meio do texto, junto com uma série de outras informações, ou se estiver fora do texto, em destaque, organizada em tópicos.” (O11.Lab, 2020, pag 48);

- Jargões e termos técnicos: Jargões e termos técnicos são entendidos apenas dentro dos grupos em que foram escritos. Não faz sentido um texto sobre um imposto ou taxa usar palavras que só contadores entenderiam. Por isso, evite jargões e termos técnicos;

- Siglas: As siglas que não são conhecidas não melhoram a informação. Pelo contrário: se houver várias siglas em um parágrafo, isso fará com que a pessoa precise fazer pausas na leitura – o que pode prejudicar o entendimento. Só use siglas se forem realmente essenciais – e explique o que significam;

- Frases e parágrafos curtos: Parágrafos longos exigem mais atenção do leitor e, ainda, uma maior capacidade de interpretação. Se não for um leitor proficiente, o texto não será compreendido;

- Voz ativa: A voz ativa é aquela em que o sujeito executa uma ação. A orientação em Linguagem Simples é se comunicar diretamente com a pessoa que está lendo e informar o que ela deve fazer (executar a ação).

- Testar: Uma inovação, uma mudança de processo ou qualquer outra ação que não seja a usual, não pode ser implementada sem que as pessoas que vão usar e/ou se beneficiar dela, sejam ouvidas. Partir de uma ideia preconcebida, ou de uma suposição para implementar algo novo é receita de insucesso. A Linguagem Simples, sendo uma inovação, segue a mesma premissa. Uma palavra, por exemplo, que pode ser simples para mim e para as pessoas ao meu redor, pode não ser para o meu leitor – não podemos apenas supor que o leitor irá entender. Por isso, a escrita simples ou a simplificação de um texto precisa ser testada.

Além dessas oito orientações, existem outras duas - que não apareceram no levantamento de governos da pesquisa de Fischer -, que considero extremamente importantes e costumo usar em minhas atividades com Linguagem Simples:

- Ordem direta: Frases em ordem direta (sujeito-verbo-predicado) não exigem tanto esforço do leitor e facilitam a compreensão do texto. “A ordem direta facilita a computação sintática, aliviando a sobrecarga na memória de trabalho.” (Fischer, 2022, p.154)

- Palavras estrangeiras: O uso de termos em outros idiomas é muito comum no Brasil. Algumas palavras foram sendo inseridas no nosso dia a dia e já são de fácil entendimento, como mouse ou site. Mas, nem por isso, devemos considerar que toda e qualquer palavra estrangeira pode ser usada. Conforme já citado anteriormente, parte da população do país tem dificuldade até com a língua portuguesa, não seria adequado, portanto, exigir

que entenda termos em outro idioma.

## LINGUAGEM SIMPLES NO PIÁ

O PIÁ é o portal de serviços e informações dos órgãos e das secretarias do Paraná.

Criado em 2018 como Governo Digital, o portal passou por várias mudanças e foi rebatizado em 2019, passando a se chamar PIÁ – Paraná Inteligência Artificial, nome que faz ainda uma alusão ao “menino curitibano”, o “piá”. Ao longo dos anos, o PIÁ foi incorporando os mais diferentes tipos de serviços e, em março de 2024, contava com 704 serviços estaduais e 18 municipais.

Além destes, pelo PIÁ, também é possível pesquisar os serviços federais, por meio de uma parceria com a rede gov.br. Ao buscar um assunto da alçada do Governo Federal no PIÁ, a pessoa é direcionada para o portal gov.br.

A quantidade de serviços disponíveis é só um dos atrativos do PIÁ. Os benefícios que a população tem ao usar a plataforma são diversos:

- Facilidade de acesso: todos os serviços do Estado em um só portal;
- Login único: fácil – a partir do CPF – e seguro;
- Proativo: uma vez logado, o usuário e a usuária já recebem informações sem precisar solicitar, como créditos que tem a receber do programa Nota Paraná, a conta de luz, a pontuação na CNH, entre outros.

As vantagens para os usuários fazem com que secretarias e órgãos do Estado tenham interesse em disponibilizar seus serviços pelo PIÁ. A autora dessa pesquisa, que começou a atuar no portal em 2019, é uma das responsáveis por receber os textos dos serviços, revisá-los e publicá-los. Desde o início dessa atuação, reparei que as informações que recebíamos sobre os serviços, quase sempre, estavam em uma linguagem técnica ou burocrática, que não seria entendida pelo público do PIÁ - pessoas de todas as classes econômicas, sociais e com diferentes níveis educacionais.

Essa percepção era confirmada nas mensagens que recebíamos via Ouvidoria ou Central de Atendimento e também pelas reclamações deixadas na área de avaliação dos serviços. A Central de Atendimento da Celepar, por exemplo, recebeu só em 2022, mais de 44 mil ligações de pessoas com dúvidas sobre o PIÁ.

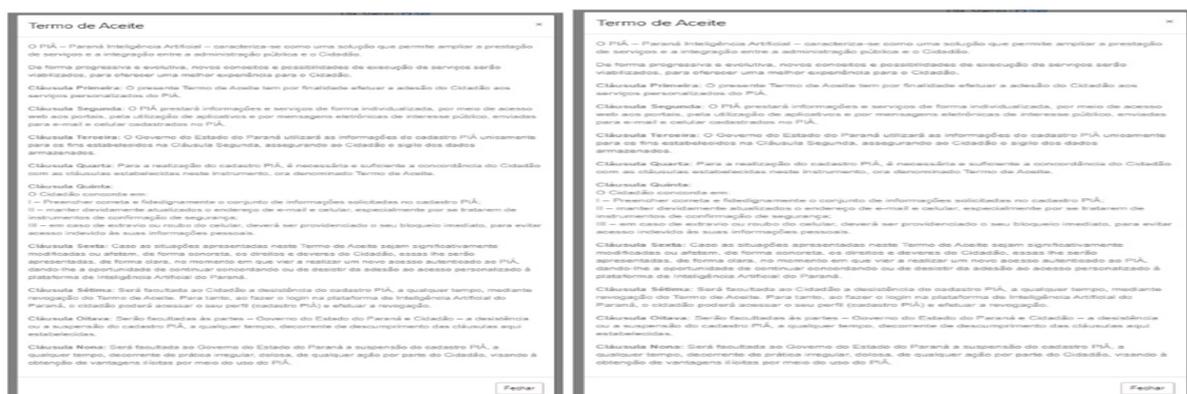
Nas avaliações dos serviços - quando a pessoa pode classificar o conteúdo entre uma e cinco estrelas e deixar comentários -, também ficava claro a dificuldade de entendimento e a insatisfação.

Para tentar diminuir esse descompasso entre os textos burocráticos que chegavam ao PIÁ e a baixa capacidade de entendimento de parte da população, comecei a editar os textos, a partir da minha experiência como jornalista. Ler e interpretar os materiais, re-fazer frases, trocar palavras, encurtar parágrafos e reestruturar os textos eram ações até simples. Difícil era convencer os servidores públicos sobre a necessidade das mudanças. Os argumentos que eu recebia variavam do “sempre fiz assim” até o “não está complexo, eu entendi”.

Em 2020, durante a pandemia de Covid-19, recebi um informativo sobre uma palestra relativa à Linguagem Simples no serviço público. Eu não sabia o que era, mas, pelo título, imaginei que poderia ser útil. Descobri, então, o movimento social e a técnica de escrita que já estava sendo usado por governos mundo afora. Depois daquela primeira palestra, participei de outras, fiz cursos e pesquisas sobre o tema e levei as informações aos outros gestores do PIÁ. Com a anuência deles, estabelecemos a Linguagem Simples como sendo a padrão nos nossos conteúdos e criamos uma página – destinada às pessoas que descrevem os serviços nos órgãos e secretarias estaduais – com orientações sobre como escrever um texto em Linguagem Simples. A página foi colocada no ar em novembro de 2021.

Daquele momento em diante, os novos serviços passaram a ser disponibilizados em Linguagem Simples e os que já estavam publicados começaram a ser revisados. Informações que exigiam termos jurídicos, como o Termo de Aceite para usar a plataforma, também foram adequadas.

Figura 1: Termo de Aceite original



Fonte: Central de Segurança - PIÁ.

Figura 2: Termo de Aceite reescrito em Linguagem Simples

**Termos e Condições de Uso**

O PIÁ – Paraná Inteligência Artificial – é uma solução que facilita a prestação de serviços e a integração entre a administração pública e o Cidadão/a Cidadã.

Conforme evolui, o portal oferece mais possibilidades de execução e novos serviços, proporcionando uma melhor experiência para o Cidadão/a Cidadã.

**Clausula Primeira:** A finalidade deste Termo de Aceite é firmar a adesão do Cidadão/a Cidadã aos serviços personalizados do PIÁ. O cidadão/a cidadã deverá concordar com este Termo de Aceite ao final do preenchimento do cadastro individual e único, que permitirá acesso ao PIÁ por meio de login, com total segurança e privacidade dos dados.

**Clausula Segunda:** O PIÁ prestará informações e serviços de forma individualizada, por meio de um portal na internet, que poderá ser acessado em computadores, notebooks e celulares. O PIÁ poderá enviar mensagens eletrônicas de interesse público para o e-mail e o celular informado no cadastro. O cadastro PIÁ também pode ser utilizado em sites e serviços de outros órgãos do Estado para realizar o login por meio da Central de Segurança.

**Clausula Terceira:** O Governo do Estado do Paraná usará as informações do cadastro PIÁ apenas para o que foi estabelecido na Clausula Segunda, garantindo ao Cidadão/a Cidadã a segurança de seus dados.

**Clausula Quarta:** Para concluir o cadastro PIÁ e poder utilizar integralmente todos os serviços do portal, o Cidadão/a Cidadã deve concordar com as cláusulas deste contrato, chamado de Termo de Aceite.

**Clausula Quinta:** O Cidadão/a Cidadã concorda em: I – Preencher corretamente as informações solicitadas no cadastro PIÁ; II – Informar e-mail e celular de uso exclusivo e mantê-los atualizados, já que são ferramentas de confirmação de segurança; III – Caso perca ou tenha o celular roubado, bloquear imediatamente o aparelho, para evitar acesso indevido às suas informações pessoais.

**Clausula Sexta:** Se houver alguma mudança neste Termo de Aceite que afete os direitos e deveres do Cidadão/a Cidadã, o documento será apresentado novamente. Dessa forma, o usuário/a usuária poderá analisar as alterações e decidir se continua concordando com a adesão ao PIÁ ou se prefere desistir do acesso personalizado.

**Clausula Sétima:** O Cidadão/a Cidadã poderá desistir do cadastro PIÁ, a qualquer momento. Para isso, basta fazer login no portal, acessar a aba "Meu perfil" / "Editar cadastro" / "Privacidade" e revogar o termo de Aceite.

**Clausula Oitava:** Tanto o Cidadão/a Cidadã, quanto o Governo do Estado do Paraná, poderão desistir ou suspender o cadastro PIÁ, a qualquer momento, se houver o descumprimento das cláusulas aqui estabelecidas.

**Clausula Nona:** O Governo do Estado do Paraná poderá suspender o cadastro PIÁ, a qualquer momento, se houver prática irregular ou criminoso por parte do Cidadão/a Cidadã para obter vantagens ilegais por meio do uso do PIÁ.




Palácio Iguaçu  
 Praça Nossa Senhora do Socorro, s/n - Centro Cívico  
 80530-900 - Curitiba - PR - BRAS

Fonte: Central de Segurança - PIÁ.

Algumas alterações feitas no texto:

**Quadro 1: Texto original e texto simplificado**

Texto original	Texto simplificado
caracteriza-se como uma solução	é uma solução
é necessária e suficiente a concordância do cidadão com as cláusulas estabelecidas nesse documento	o Cidadão/a Cidadã deve concordar com as cláusulas desse contrato
preencher correta e fidedignamente o conjunto de informações solicitadas	preencher corretamente as informações solicitadas
será facultada ao cidadão a desistência do cadastro PIÁ, a qualquer tempo	o Cidadão/a Cidadã poderá desistir do cadastro a qualquer momento

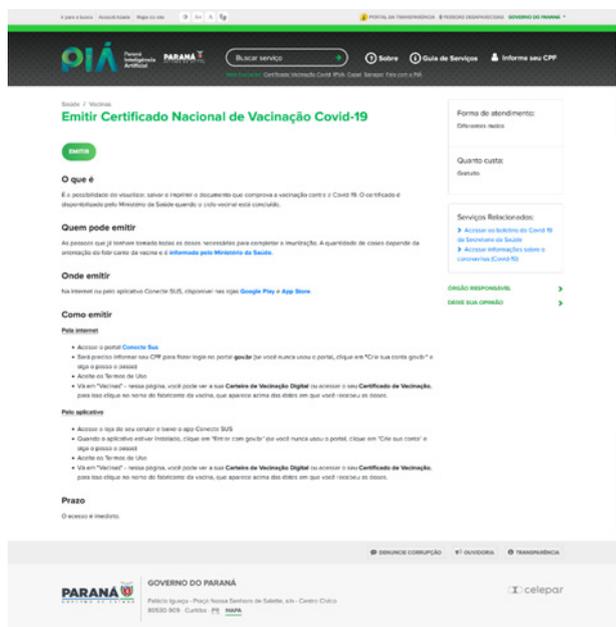
Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Ainda para ilustrar o uso da Linguagem Simples nas descrições de serviços do PIÁ, trago o texto do serviço Emitir certificado de vacinação Covid-19. Esse é um serviço do Governo Federal, mas, na época da publicação, era assunto de extrema importância e os gestores do PIÁ acharam relevante colocar as informações também no governo digital do Paraná. Para isso, foi preciso revisar e readequar o texto original, que tinha diversas siglas e informações irrelevantes para o público. No PIÁ, seguindo as orientações de Linguagem Simples, tornamos o texto objetivo, com palavras conhecidas do público, evitando siglas e termos técnicos. Dessa forma, a descrição ficou apenas com as informações relevantes, que poderiam ser encontradas mais facilmente – algo imprescindível em um momento que havia muitas dúvidas sobre o coronavírus e a vacinação.

**Figura 3: Serviço Obter o Certificado Nacional de Vacinação Covid-19**

Fonte: Gov.br.

Figura 4: Serviço Emitir Certificado Nacional de Vacinação Covid-19



Fonte: PIÁ.

Figura 5: Quadro comparativo entre os textos do gov.br e do PIÁ

## Emitir Certificado Nacional de Vacinação Covid-19

### gov.br

#### O que é

O Certificado Nacional de **Vacinação COVID-19** é um documento que comprova a **vacinação** do cidadão contra a **COVID-19**. O Ministério da Saúde disponibiliza, por meio do **Conecte SUS Cidadão**, a possibilidade de o **cidadão** visualizar, salvar e imprimir o seu certificado. Após a conclusão do ciclo vacinal, o registro da vacinação deverá ser inserido nos sistemas de informação integrados à **Rede Nacional de Dados em Saúde - RNDS, Sistema de Informações do Programa Nacional de Imunizações/SI-PNI, Sistema e-SUS Atensão Primária à Saúde** ou outros sistemas próprios, definidos pelos estados e municípios. Com esses **dados** enviados e **processados** para a **RNDS/Ministério da Saúde**, os **dados** são apresentados de forma automática no Conecte SUS. A partir desse momento, o cidadão poderá emitir o certificado no serviço vacina do aplicativo ou na **versão web** do Conecte SUS Cidadão.

### PIÁ

#### O que é

É a possibilidade de visualizar, salvar e imprimir o documento que comprova a vacinação contra a Covid-19. O certificado é disponibilizado pelo Ministério da Saúde.

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Outras alterações realizadas:

### Quadro 2: Texto original e texto simplificado

Texto original	Texto simplificado
todos os cidadãos que tiveram o ciclo vacinal finalizado contra a Covid-19 e tiveram seu registro de Imunobiológico Administrado enviado à Rede Nacional de Dados em Saúde	pessoas que já tenham tomado as doses recomendadas pelo Ministério da Saúde – de acordo com orientações do fabricante da vacina

Fonte: Elaborado pelos autores (2023).

Porém, esse era um trabalho de uma única pessoa em um único ente do estado do Paraná. E, conforme exposto ao longo dessa pesquisa, apesar de sua importância, a Linguagem Simples é um tema ainda novo dentro dos setores de inovação e de governo digital no Brasil. O assunto precisa ser trazido à tona com mais ênfase, assim como os servidores precisam ser sensibilizados sobre a importância de usar uma linguagem que permita a qualquer pessoa entender o que está sendo explicado. Foi assim que surgiu a ideia de criar um programa de Linguagem Simples dentro do governo para divulgar o assunto. O objetivo é que, com oficinas e outras capacitações, a linguagem usada nos serviços do Estado do Paraná mude, passando a ser mais facilmente entendida pela população. Dessa forma, promoveremos efetivamente o acesso aos serviços de governo, possibilitando que qualquer pessoa possa entender uma explicação sobre um imposto, um benefício, ou uma obrigação.

## **PROGRAMA DE LINGUAGEM SIMPLES NO LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO DA CELEPAR**

O Programa de Linguagem Simples dentro do C.lab envolve três aspectos principais:

- **Oficinas de capacitação:** O Laboratório de Inovação da Celepar conta com diferentes programas, criados para auxiliar os órgãos e as secretarias a colocarem em prática questões relacionadas à inovação e à transformação digital. Para iniciar o Programa de Linguagem Simples no C.lab, a ideia seria vincular as oficinas aos conteúdos de alguns dos projetos que já vem sendo trabalhados para, posteriormente, passar a oferecer apenas capacitações de Linguagem Simples.

Nas oficinas, funcionários da Celepar, servidores públicos de órgãos e secretarias do estado e de municípios conheceriam a história da Linguagem Simples em todo mundo, suas diretrizes e como usá-las, fariam exercícios de simplificação e trocariam experiências.

- **Apoio à simplificação de textos:** Oferecer a simplificação de textos como um produto. O órgão ou a secretaria pode contratar o C.lab para que simplifique um pacote de textos, por exemplo: fluxos de perguntas e respostas de um chatbot.

- **Fomento às discussões normativas:** Quem atua na área de inovação sabe que uma parte do trabalho está relacionada ao convencimento: convencer que é a ideia é boa, convencer que vale a pena tentar, convencer que o resultado vai compensar o esforço. Isso porque, ter que mudar um processo ou uma rotina não é algo que agrada as pessoas – a maioria se sente mais confortável ao fazer o que lhe é familiar. E não seria diferente no serviço público, pelo contrário. Como nem sempre há valorização ou reconhecimento financeiro, uma parte dos servidores não se sente incentivada a melhorar a qualidade dos serviços ou do atendimento à população.

Para ajudar na tarefa de convencimento e, conseqüentemente, na implantação de uma novidade, como o uso da Linguagem Simples em textos do serviço público, municípios, estados e até o Governo Federal se apoiam em um pilar normativo quando precisam implementar inovações. No Governo Federal, por exemplo, a cada projeto na área de governo digital, uma nova legislação é criada. Alguns exemplos:

Figura 6: Linha do tempo legislação federal



Fonte: Elaborado pelos autores com base em Enap (2023).

Já em termos de Linguagem Simples, duas gestões - de esferas diferentes -, se destacam na criação de normas. A cidade de São Paulo foi a primeira a ter uma legislação no país: a Lei no 17.316, de 6 de março de 2020, instituiu a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta. Dois anos depois, foi a vez do Ceará criar uma lei, a 18.246, de 1 de dezembro de 2022, que instituiu a Política Estadual de Linguagem Simples nos órgãos e nas entidades da administração direta e indireta do estado do Ceará.

Seguindo esses exemplos, criaríamos no Programa de Linguagem Simples do C.lab uma agenda para discutir o tema com os atores do ecossistema de inovação e do poder público, peças importantes para a criação e implantação de uma legislação estadual de Linguagem Simples.

## REFERÊNCIAS

- (011).LAB. **Apostila do curso Linguagem Simples no setor público**. Disponível em: <repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6181/1/Apostila%20do%20curso%20Linguagem%20Simples%20no%20Setor%20Pu%CC%81blico.pdf>. Acesso em: 10 ago. de 2023.
- BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União, 27 jun. 2017. Disponível em: <planalto.gov.br/ccivil\_03/\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm>. Acesso em: 23 mar. 2023.
- BRASIL. **Ministério da Economia. Estratégia de Governo Digital 2020 – 2023**. Disponível em: <gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020>. Acesso em: 19 out. 2022.
- BRASIL. **Ministério da Economia. Fugindo do “burocratês”: como facilitar o acesso do cidadão ao serviço público**. Disponível em: <bibliotecadigital.economia.gov.br/handle/777/610>. Acesso em: 24 mar. 2023.
- CALIMAN, N.F. MARÍLIA, C.A. Laboratório de inovação na gestão do governo do Espírito Santo: resultados e aprendizados. In: CAVALCANTE, P. Inovação e políticas: superando o mito da ideia. Brasília: Ipea, 2019.
- CAMARGO, T.N. FOLHA DE SÃO PAULO. **A linguagem burocrática e o poder. Folha de São Paulo, 18 nov. 2005**. Disponível em: <bit.ly/4eAl89u>. Acesso em: 3 nov. 2023.
- CAVALCANTE, P. CAMÕES, M. CUNHA, B. SEVERO, W. **Inovação no setor público - teoria, tendências e casos no Brasil**. Brasília: Enap, 2017.

CEARÁ. Governo do Estado. **10 passos para escrever em linguagem simples**. Disponível em: <[irislab.ce.gov.br/wp-content/uploads/2022/04/10-passos-para-escrever-em-Linguagem-Simples.pdf](http://irislab.ce.gov.br/wp-content/uploads/2022/04/10-passos-para-escrever-em-Linguagem-Simples.pdf)>. Acesso em: 30 set. 2023.

CEARÁ. Governo do Estado. **Guia Iris de Simplificação: Linguagem Simples e direito visual**. Disponível em: <[irislab.ce.gov.br/wp-content/uploads/2022/03/Guia-ÍRIS-de-Simplificação\\_-Linguagem-Simples-e-Direito-Visual.pdf#new\\_tab](http://irislab.ce.gov.br/wp-content/uploads/2022/03/Guia-ÍRIS-de-Simplificação_-Linguagem-Simples-e-Direito-Visual.pdf#new_tab)>. Acesso em: 10 out. 2023.

CEARÁ. **Lei nº 18.246, de 1 de dezembro de 2022**. Institui a Política Estadual de Linguagem Simples nos órgãos e nas entidades da administração direta e indireta do estado do Ceará. Diário Oficial do Estado, 5 dez. 2022. Disponível em: <[seplag.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/14/2022/12/Lei-No-18.246\\_01122022\\_Politica-Estadual-Linguagem-Simples.pdf](http://seplag.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/14/2022/12/Lei-No-18.246_01122022_Politica-Estadual-Linguagem-Simples.pdf)>. Acesso em: 18 ago. 2023.

ENAP. OCDE, OPSI. **O Sistema de inovação do serviço público no Brasil: conclusões preliminares**. Disponível em: [repositorio.enap.gov.br/handle/1/3628](http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3628). Acesso em: 30 set. 2023.

ENAP. OCDE, OPSI. **Linguagem Simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?** Disponível em [www.escolavirtual.gov.br/curso/332](http://www.escolavirtual.gov.br/curso/332). Acesso em: 24 mar. 2023.

FISCHER, H. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania: Subsídios do movimento mundial pela linguagem clara para facilitar a compreensão de textos que orientam cidadãos em ambientes de governo eletrônico**. Rio de Janeiro: Com Clareza, 2018.

FISCHER, H. **Impactos da Linguagem Simples na compreensibilidade da informação em governo eletrônico: o caso de um benefício do INSS**. Rio de Janeiro, 2021. 263p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Artes e Design, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Disponível em: <[maxwell.vrac.puc-rio.br/53277/53277.PDF](http://maxwell.vrac.puc-rio.br/53277/53277.PDF)>. Acesso em: 19 out. 2023.

HOUAISS, A. VILLAR, M.S. FRANCO, F.M.M. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. 1ª ed, Rio de Janeiro. Objetiva: Instituto Antônio Houaiss de Lexicografia, 2001.

MAY, M. ÁVILA, T.J.T. LANZA, B.B.B. VALOTO, D.S. O estado do Paraná. In: ÁVILA, T.J.T. LANZA, B.B.B. VALOTO, D.S. **Transformação digital, tecnologia e inovação nos estados brasileiros – os caminhos propostos para o período de 2023-2026**. Curitiba: Ed. dos autores, 2023.

INSTITUTO PAULO MONTENEGRO. **INAF - Indicador de Alfabetismo Funcional**. 2018. Disponível em: <[alfabetismofuncional.org.br/](http://alfabetismofuncional.org.br/)>. Acesso em: 20 out. de 2023.

ORWELL, G. **Politics and the English Language, 1946**. Disponível em: <[gutenberg.net.au/ebooks03/0300011h.html#part42](http://gutenberg.net.au/ebooks03/0300011h.html#part42)>. Acesso em: 13 set. 2023.

PARANÁ, Governo do Estado. **C.lab – Laboratório de Inovação**. Disponível em: <[clab.pr.gov.br/Pagina/O-que-fazemos](http://clab.pr.gov.br/Pagina/O-que-fazemos)>. Acesso em: 5 nov. 2023.

PARANÁ. Governo do Estado. **Manual de Comunicação Escrita Oficial do Estado do Paraná**. Disponível em: <[administracao.pr.gov.br/sites/default/arquivos\\_restritos/files/documento/2021-11/manual\\_comunicacao\\_escrita.pdf](http://administracao.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2021-11/manual_comunicacao_escrita.pdf)>. Acesso em: 20 ago. 2023.

PARANÁ. Governo do Estado. **PIÁ – Paraná Inteligência Artificial**. Disponível em: <[pia.pr.gov.br/](http://pia.pr.gov.br/)>. Acesso em: 6 nov. 2023.