

Linguagem Simples: governos precisam se comunicar de forma objetiva e clara com os cidadãos

Tão comum no nosso dia a dia, em especial em nosso tempo de grande mediação tecnológica, a palavra comunicação, em suas raízes, guarda um significado ilustrativo da vida social. O termo deriva do latim *communicare*, que significa «dividir algo com alguém», «partilhar», «tornar comum». Comunicar significa, portanto, transferir algo de seu lugar individual a um espaço coletivo. Em vez de construir muros, implica abrir caminhos. Observar a origem das palavras é uma tarefa que sempre pode nos trazer pequenas ou grandes lições, e as raízes latinas da comunicação nos ensinam que o objetivo de quem comunica está sempre localizado no outro, no interlocutor da mensagem.

Para que a comunicação seja efetiva, é fundamental que aquele que enuncia e aquele que recebe a mensagem partilhem de códigos e repertórios comuns. Parece óbvio, e é, mas se a linguagem escolhida para interligar os dois pólos da comunicação for desconhecida por uma das partes, a comunicação não se dará como desejado. Por isso, a partir da década de 40, na Inglaterra e nos Estados Unidos, uma preocupação crescente com a comunicação dos governos deu origem ao movimento *Plain Language* (Linguagem Simples), que reivindica a adoção de uma escrita simples e objetiva para facilitar a compreensão do interlocutor.

Uma comunicação é simples quando a pessoa que lê o documento ou escuta a mensagem, consegue entender o conteúdo de forma fácil, sem precisar reler o texto várias vezes ou pedir explicações para outra pessoa. Dessa forma, um texto (falado ou escrito) apresenta linguagem simples quando suas ideias estão estruturadas objetivamente, com clareza e precisão, de modo a facilitar que aquele que lê ou escuta encontre facilmente a informação que procura; compreenda a informação que encontrou, e então; consiga utilizá-la.

Mais do que simplificar a linguagem adotada, o movimento Linguagem Simples busca questionar o uso de códigos elitistas e burocráticos, que muitas vezes interditam o exercício da cidadania. Um exemplo? O “juridiquês”; linguajar empolado e complexo utilizado nos meios jurídicos. A linguagem inacessível torna difícil, mesmo para cidadãos e cidadãs com nível universitário, o entendimento dos autos de um processo. Em parte, isso se explica porque o Brasil é um país com forte ranço colonialista, onde a alfabetização, os livros, o acesso aos bens culturais e à educação superior historicamente foram tomados como meios de distinção social. Como consequência, “falar difícil” foi até aqui uma forma de demarcar o status de quem fala. Para criar distanciamento e conferir autoridade, os formalismos e floreios se estenderam aos dados públicos, panfletos, placas e contratos bancários.

A boa notícia é que a conscientização sobre a urgência do tema tem se espalhado pelo mundo, e hoje, mais de 10 países possuem iniciativas de Linguagem Simples no setor público. Independentemente do idioma, as práticas adotadas

convergem para os mesmos objetivos: promover a cidadania e facilitar o acesso aos serviços públicos modificando a forma como os governos se comunicam com a população. No Brasil já existem algumas iniciativas de Linguagem Simples, como a lei de direitos do usuário de serviços públicos (Lei 13.460, de 26 de junho de 2017), mas foi o Programa Municipal de Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo, criado com base no Decreto 59.067 de 2019 e da Lei 17.316 de 2020, que instituiu a primeira política pública dedicada exclusivamente às ações de Linguagem Simples.

Para formular o programa, a equipe do (011).lab da Secretaria de Inovação e Tecnologia de São Paulo (SMIT) conversou com especialistas e pesquisou iniciativas desenvolvidas em todo o mundo. Como fruto deste esforço, foi produzido um plano de incentivo ao uso de uma linguagem mais clara e acessível no setor público, introduzindo e propondo uma mudança na cultura institucional do município, com direito à publicação de um [guia sobre a formulação e implementação de ações voltadas à Linguagem Simples](#). O documento é o 17º volume de uma série de documentos editados pelo programa [CopiCola](#), que consiste em uma iniciativa de sistematização de boas práticas sobre inovação em governo.

Para adotar a Linguagem Simples, recomenda-se atenção à hierarquia das informações, evitar abstrações e dar preferência a palavras que designam objetos ou ações concretas, utilizar frases escutas e em ordem direta. Em suma, é preciso ter empatia para dividir, partilhar, abrir caminhos, tornar comum. Comunicar é, afinal, um esforço direcionado ao coletivo.