

OUVIDORIA DAY

LINGUAGEM SIMPLES E DIREITO VISUAL:

DERRUBANDO BARREIRAS À TRANSPARÊNCIA
E À PARTICIPAÇÃO SOCIAL

HELOÍSA RODRIGUES DE LIMA





Roteiro:

- Apresentação
- Dois pontos de vista
- Conceitos
- Linha do tempo
- Dicas
- Na prática
- Notas recomendatórias
- Reflexão
- Referências





Quem sou eu

Heloísa Lima, jornalista e mestra em comunicação pela Universidade Federal de Goiás. Especialista em Marketing Político pela Universidade de São Paulo. Diretora de Comunicação do TCE-GO e da Associação Brasileira de Comunicação Pública em Goiás.





Um convite à reflexão:





Linguagem simples

Há quem ame

“Mas o juridiquês não é só um jeito ridículo de se expressar e um manancial para a chacota. Além do estético, o juridiquês opera um efeito político e moral. O ornamento se torna meio para exercer autoridade, a carteirada estilística opera a exclusão, a exibição de credenciais sabichonas impõe hierarquia e desigualdade. O detentor de prerrogativas te olha de cima.”

Conrado Hubner Mendes

Professor de Direito Constitucional da USP, doutor em direito e ciência política e membro do Observatório Pesquisa, Ciência e Liberdade - SBPC

<https://www1.folha.uol.com.br/colunas/conrado-hubner-mendes/2024/01/juridiques-a-doenca-infantil-do-bacharelismo.shtml>

Há quem odeie

*“Pelo visto, quer-se descomplicar o que já não era complicado, porque há anos as faculdades de Direito se esforçam para simplificar. **É disso que temos de falar.** Precisamos falar sobre o ensino jurídico. E não sobre projetos para simplificar a linguagem. Ora, simplificando a linguagem, simplifica-se o Direito. Eis meu alerta ao CNJ.”*

Lênio Luiz Streck.

Professor, parecerista, advogado e sócio fundador do Streck & Trindade Advogados Associados.

<https://www.conjur.com.br/2024-jan-25/sobre-a-simplificacao-da-linguagem-do-direito-que-o-cnj-deseja/>



O que é comunicação?





“De acordo com o Dicionário de Comunicação (Rabaça e Barbosa, 2002), a palavra é derivada do latim *communicare*, cujo significado é **“tornar comum, partilhar, repartir, associar, trocar opiniões, conferenciar”** e implica “participação, interação, troca de mensagens, emissão ou recebimento de informações novas”. Com base nesta definição, **há abordagens que afirmam só existir comunicação quando há diálogo.”**

Guia da Comunicação Pública





“De acordo com o Dicionário de Comunicação (Rabaça e Barbosa, 2002), a palavra é derivada do latim *communicare*, cujo significado é **“tornar comum, partilhar, repartir, associar, trocar opiniões, conferenciar”** e implica “participação, interação, troca de mensagens, emissão ou recebimento de informações novas”. Com base nesta definição, **há abordagens que afirmam só existir comunicação quando há diálogo.”**

Guia da Comunicação Pública





“Comunicação é, sobretudo, ouvir. Dominique Wolton (2006) explica que uma condição básica da comunicação é saber se o outro está ouvindo e se há interesse no que é dito e prontidão para ouvir. **“A verdadeira revolução da comunicação diz respeito a levar em conta o receptor. Comunicar é igualmente admitir a importância do outro, portanto, aceitar nossa dependência em relação a ele e a incerteza de ser compreendido por ele”.**

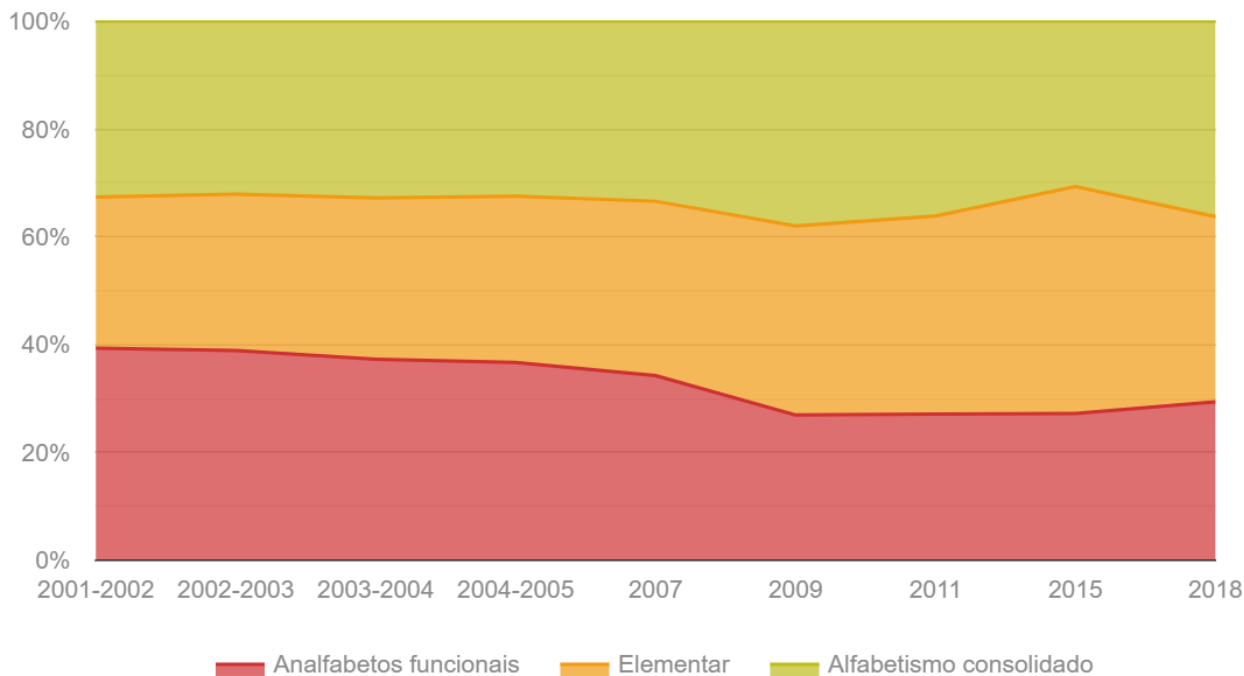


O desafio de se fazer entender:





Indicador de Alfabetismo funcional



Fonte: Inaf



Indicador de Alfabetismo funcional

Níveis	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2007	2009	2011	2015	2018
Analfabetos funcionais	39%	39%	37%	37%	34%	27%	27%	27%	29%
Elementar	28%	29%	30%	31%	32%	35%	37%	42%	34%
Alfabetismo consolidado	33%	32%	33%	32%	33%	38%	36%	31%	36%
Base	2.000	2.000	2.001	2.002	2.002	2.002	2.002	2.002	2.002

* De 2001 a 2005 foram calculadas médias móveis de dois em dois anos, já que naquele período as habilidades de letramento e numeramento foram medidas separadamente em cada ano.

A cada edição do Indicador de Alfabetismo Funcional (Inaf), são entrevistadas 2.002 pessoas entre 15 e 64 anos de idade, residentes em zonas urbanas e rurais de todas as regiões do país. Os resultados da pesquisa têm intervalo de confiança estimado de 95% e margem de erro máxima estimada de 2,2 pontos percentuais, para mais ou para menos.

Fonte: Inaf



Empatia e equidade





Constituição Federal (1988)

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;

II - garantir o desenvolvimento nacional;

III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais;

IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.



Lei nº 12.527/2011

- Art. 5º E dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente e clara e em linguagem de fácil compreensão.



Comunicação pública





“Na definição de Duarte, "a **Comunicação Pública é aquela voltada para o cidadão**. Em grande medida tal comunicação é responsabilidade do setor público. Mas a Comunicação Pública vai além do Estado e seus órgãos institucionais, administrativos, e inclui toda comunicação que busca alcançar uma pessoa na sua perspectiva de cidadã”.

Guia da Comunicação Pública



Um ponto relevante quando falamos de cidadania é a sintonia entre a Comunicação Pública e os princípios da democracia deliberativa e participativa. **A Comunicação Pública estimula e valoriza a participação do cidadão na gestão pública do Estado.**

Guia da Comunicação Pública



Ouvidoria e Comunicação Pública









A Comunicação Pública diz respeito a **dar acesso, agir com transparência, dar informação**. Significa também **estimular a participação social das pessoas naquilo que lhes diz respeito**.





Guia da Comunicação Pública



Instrumentos e canais de Comunicação Pública

-  Atendimento ao público
-  Mídia pública e informação legal oficial
-  Relações com a imprensa
-  Comunicação digital interação eletrônica, digital e em redes sociais



-  Relações públicas
-  Publicidade e comunicação visual
-  Ouvidoria, diálogo e controle social
-  Participação política

Guia da Comunicação Pública



12 Princípios da Comunicação Pública



OS 12 PRINCÍPIOS



1. Garantir o acesso amplo à informação



2. Fomentar o diálogo



3. Estimular a participação



4. Promover os direitos e a democracia



5. Combater a desinformação



6. Ouvir a sociedade



7. Focar no cidadão



8. Ser inclusiva e plural



9. Tratar a comunicação como política de Estado



10. Garantir a impessoalidade



11. Pautar-se pela ética



12. Atuar com eficácia



Garantir o acesso amplo à informação



1. Garantir o
acesso amplo à
informação

A Comunicação Pública **pressupõe uso de meios plurais e linguagem simples**, que garantam pleno acesso e compreensão da informação a pelos diferentes estratos da sociedade.

Guia da Comunicação Pública



Linguagem Simples



A Linguagem Simples é uma técnica de comunicação que diminui ruídos, poupa recursos e amplia o acesso à informação.

Chama-se *Plain Language*, em inglês.

Está ligada a um movimento global que defende o direito de todos entenderem as informações cotidianas.

Faz parte das práticas de design jurídico (Legal Design e Visual Law) e da redação com foco na experiência de usuários (UX Writing).

Existe até uma norma técnica internacional de [Plain Language: ISO 24495-1](https://comunicasimples.com.br/).

<https://comunicasimples.com.br/>



ISO 24495-1:2023

Linguagem simples

Parte 1: Princípios e diretrizes governantes

Situação: **Publicado**

Abstrato

Este documento estabelece princípios e diretrizes para o desenvolvimento de documentos em linguagem simples. As diretrizes detalham como os princípios são interpretados e aplicados.

Este documento é para qualquer pessoa que crie ou ajude a criar documentos. O uso mais amplo da linguagem simples é para documentos destinados ao público em geral. No entanto, também é aplicável, por exemplo, à redação técnica, à redação legislativa ou à utilização de linguagens controladas.

Este documento se aplica à maioria, senão a todos, os idiomas escritos, mas fornece exemplos apenas em inglês.

Embora este documento cubra os elementos essenciais da linguagem simples, ele tem alguns limites intencionais, como segue:

— Não abrange todos os tipos de comunicação. Aplica-se apenas a informações impressas ou digitais que estejam principalmente na forma de texto.

NOTA 1 No entanto, os criadores de outros tipos de comunicação, como podcasts e vídeos, podem achar este documento útil.

— Não inclui orientações técnicas existentes sobre acessibilidade e documentos digitais, embora as orientações possam aplicar-se a ambos.

NOTA 2 Para orientação sobre acessibilidade, os autores de documentos digitais podem considerar as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo da Web ^[4] e EN 301 549. ^[2]



Linha do tempo

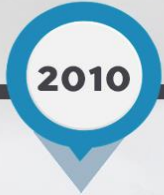


• Primeiros testes de legibilidade nos Estados Unidos



• Movimento em favor da Linguagem Simples ganha força em países falantes da língua inglesa

• Language Claro
• Programa Nacional no México



• Movimento ganha força na AL (Argentina, Chile, Colômbia)
• É publicado no Brasil o livro Clareza em Textos de E-gov: uma questão de cidadania. De Heloísa Fischer

• A Prefeitura de São Paulo lança o (011).lab



• Aprovada Lei 17.3016/2020 que institui Política Municipal de Linguagem Simples em São Paulo

• Judiciário goiano lança o projeto Simplificar 5.0



• Aprovada Lei Estadual 18.246/2020 que institui Política Estadual de Linguagem Simples no Estado do Ceará

• Lei Estadual 12.336/2020 Instituiu Política de Linguagem Simples e Direito Visual no Estado de Mato Grosso

• CNJ lança Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples

• Atricon lança Nota Recomendatória 04/2023



Fonte: autora





Dicas

10 PASSOS PARA USAR LINGUAGEM SIMPLES

ENTENDA A COMUNICAÇÃO ESCRITA DO GOVERNO
COMO UM DIÁLOGO PARA O EXERCÍCIO DA CIDADANIA.

1. PLANEJE



- Quem é o seu público-alvo?
- Qual é a mensagem que você quer passar?

2. INVISTA NA EMPATIA



- Coloque-se no lugar de quem vai ler o texto.
- Qual a dificuldade que o leitor pode ter?

3. ORGANIZE AS IDEIAS



- Estruture o seu texto e pense na sequência lógica das ideias.
- Use títulos, subtítulos e marcadores. Assim, você ajuda o leitor a perceber o que é importante e a se orientar com facilidade.

4. PRIORIZE



- As informações mais importantes devem vir no início do seu texto.

5. PREFIRA USAR FRASES EM ORDEM DIRETA

-  O servidor realizou a fiscalização.
-  A fiscalização foi realizada pelo servidor.

6. EVITE ESCREVER FRASES COM MAIS DE 20 PALAVRAS

- Divida o texto em parágrafos curtos. Use frases objetivas.

7. EVITE O USO DE PALAVRAS DIFÍCEIS PARA O SEU PÚBLICO

- Se precisar usar siglas, jargões ou termos técnicos, explique o significado na sequência.

8. UTILIZE ELEMENTOS VISUAIS



- Avalie quando é melhor mostrar (visual) ou contar (texto).
- Diagramas, tabelas e gráficos facilitam a compreensão do conteúdo.

9. REVISE

- Verifique se as informações estão claras e compreensíveis: um segundo olhar sempre contribui.

10. TESTE

- Sempre que possível, teste a facilidade da leitura do documento com o seu público-alvo.





Legal Design e Direito Visual



Conforme Margareth Hagan “o Legal Design é a aplicação dos conceitos de design centrado em pessoas para tornar os serviços jurídicos mais humanos, utilizáveis e satisfatórios. ”

Origem no Vale do Silício (Stanford)

O foco não é só estético, diz respeito à usabilidade

Origem do termo remonta à década de 1990.

Utiliza metodologias como o Design Thinking, que é aplicável a diversas outras áreas

<https://www.thelegaldesigner.com.br/post/o-que-com-margaret-hagan-sobre-legal-design>



Direito Visual é subárea do Legal Design

Usa os elementos visuais para alterar o Direito, convertendo o mais claro e perceptível. O que se busca, então, é converter a comunicação jurídica em algo que qualquer indivíduo seja capaz de compreender (AZEVEDO E SOUZA, 2021).

Na construção de qualquer peça, os profissionais jurídicos precisam seguir diferentes técnicas, relacionadas, inclusive, ao conceito de semiótica. O tipo de linguagem, as cores adequadas, o estilo e o resumo das informações relevantes são aspectos que precisam ser levados em conta na produção de conteúdo jurídico (AZEVEDO E SOUZA, 2021).

Guia da Comunicação Pública



Visual Law utiliza:



IMAGENS



VÍDEOS



INFOGRÁFICOS



PICTOGRAMAS



FLUXOGRAMAS



GRÁFICOS



LINKS



BULLET POINTS



LINHAS DO TEMPO



QR CODES



STORYBOARDS



STORY MAPPING



STORYTELLING



GAMIFICAÇÃO



Linguagem simples e Direito Visual na prática



Política Estadual de Linguagem Simples e Direito Visual (MT)



Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso
Secretaria de Serviços Legislativos

LEI Nº 12.336, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2023 - DO 29.11.2023.

Autor: Deputado Max Russi

Institui a Política Estadual de Linguagem Simples e de Direito Visual no âmbito do Estado de Mato Grosso.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO, tendo em vista o que dispõe o art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituída a Política Estadual de Linguagem Simples e de Direito Visual nos órgãos e nas entidades da administração direta e indireta do Estado de Mato Grosso.

Parágrafo único O objetivo geral da Política Estadual de Linguagem Simples e de Direito Visual é estimular, na gestão pública estadual, uma mudança na cultura da comunicação administrativa, priorizando o foco nos cidadãos, entregando à população informações claras e compreensíveis.

<https://www.al.mt.gov.br/norma-juridica/urn:lex:br;mato.grosso:estadual:lei.ordinaria:2023-11-28;12336/gerar-pdf-redacao?marcoHistorico=2023-11-28&tipoTexto=compilado>





Edital do Inmetro em linguagem simples

INMETRO CONVIDA
VAMOS INOVAR
Juntos?

Chamada pública de empresas para fazer parte do Ecossistema de Inovação do Inmetro

Versão com aplicação de Linguagem Simples e Design Visual do Edital Inmetro nº 10/2023.

INMETRO

CAMPUS DO INMETRO | XERÉM, RJ
Laboratório de Dispositivos Digitais

Sumário

SUMÁRIO CLICÁVEL

1	Informações gerais	6
1.1	O que eu ganho ao instalar minha empresa no Inmetro? ..	7
1.2	Quem pode se inscrever? ..	8
1.3	Qual a localização dos espaços disponíveis? ..	8
1.4	Preciso pagar para ocupar o espaço? ..	9
1.5	Como o espaço que minha empresa vai ocupar será definido? ..	10
1.6	Qual a duração deste edital? ..	10
2	Como posso inscrever a minha empresa? ..	12
2.1	Quais documentos preciso enviar? ..	13
3	Como funciona o processo de seleção? ..	16
3.1	Quais são as etapas do processo de seleção? ..	17
3.2	Quais são os critérios de avaliação da proposta técnica? ..	18
3.3	Como a nota final é calculada? ..	18
4	Quanto custa para ocupar o espaço? ..	20
4.1	O que está incluído na mensalidade? ..	21
4.2	Tem algum tipo de desconto? ..	22
5	Minha empresa foi selecionada? E agora? ..	24
6	O que fazer se eu não concordar com este edital? ..	27
7	Dúvidas? Fale com a gente ..	29
8	Não entendeu alguma palavra deste edital? Vamos ajudar! ..	30
9	Anexos ..	34
	Anexo A - Roteiro para apresentação da proposta técnica ..	34
	Anexo B - Contrato de cessão de uso de espaço em prédio compartilhado ..	36

https://www.gov.br/inmetro/pt-br/assuntos/inovacao/incubacao-de-projetos-tecnicos/12-12_edital_vamos-inovar.pdf





Notas Recomendatórias Atricon



Nota Recomendatória Atricon nº 03/2023

Recomendação aos Tribunais de Contas brasileiros para que, desenvolvendo ações voltadas ao fortalecimento da legitimidade das instituições de controle externo perante a sociedade, adotem Diretrizes de Comunicação, a fim de ampliar o acesso da sociedade a serviços públicos e a informações capazes de estimular o exercício da cidadania.

A ASSOCIAÇÃO DOS MEMBROS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS DO BRASIL –
ATRICON,

<https://atrimon.org.br/wp-content/uploads/2023/04/Nota-Recomendatoria-Atricon-no-03-2023-Diretrizes-para-a-area-da-Comunicacao-5-1.pdf>





ATRICON

ASSOCIAÇÃO DOS
MEMBROS DOS TRIBUNAIS
DE CONTAS DO BRASIL

Nota Recomendatória Atricon nº 04/2023

Recomendação aos Tribunais de Contas brasileiros para que adotem a linguagem simples e o direito visual, com o uso de elementos que facilitem a compreensão da informação, a fim de ampliar o acesso da sociedade a serviços públicos e a informações capazes de estimular o exercício da cidadania e o controle social.

A ASSOCIAÇÃO DOS MEMBROS DOS TRIBUNAIS DE CONTAS DO BRASIL –
ATRICON,

CONSIDERANDO um dos objetivos da entidade, definido no artigo 2º, inciso III,
de seu Estatuto, referente ao desenvolvimento de atividades de caráter técnico,

https://atrimon.org.br/wp-content/uploads/2023/10/Nota-Recomendatoria-Atricon-n%C2%B0-04_2023.docx-1.pdf



Empobrecimento da linguagem ou exercício de empatia?



Referências:

- COELHO, Alexandre Zavaglia; SOUZA, Bernardo de Azevedo e (Coord.). Legal design e visual law no poder público. São Paulo: Revista dos Tribunais, Thomson Reuters Brasil, 2021. 252 p.
- MEDEIROS, Armando Medeiros; CHIRNEV, Lilian. **Guia de Comunicação Pública**. Brasília: Associação Brasileira de Comunicação Pública, 2021
- MENDES, Conrado Hübner. Juridiques: a doença infantil do bacharelismo. *Folha de S.Paulo*, 2024. Disponível em: Folha de S.Paulo. Acesso em: 12 de março de 2024
- OLIVEIRA, Murilo Carvalho Sampaio; PIRES, Victória Régia Batista. *Visual law no direito e na Justiça do Trabalho: críticas e proposições sobre o uso adequado*. **Revista Trabalho, Direito e Justiça**, Curitiba-PR, v. 1, n. 1, p. 343–355, setembro de 2023. DOI: 10.37497/RevistaTDJ.TRT9PR.1.2023.23. License: CC BY-SA 4.0.
- STRECK, Lenio Luiz. *Sobre a simplificação da linguagem do Direito que o CNJ deseja*. **Consultor Jurídico**, 25 de janeiro de 2024. Disponível em: [Consultor Jurídico](#). Acesso em: 6 de março de 2024.



CONTATO

Heloísa Lima

hrodrigues@tce.go.gov.br



www.tce.rn.gov.br

[f tcedorn](https://www.facebook.com/tcedorn) [@tce_rn](https://www.instagram.com/tce_rn) [t tce_rn](https://twitter.com/tce_rn) [TCE-RN_oficial](https://www.youtube.com/channel/UC...)



50 ANOS

