

Falou e disse
Linguagem Simples



ANVISA



Copyright © 2022 Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

Todos os direitos reservados. É permitida a reprodução parcial ou total dessa obra, desde que citada a fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial.

1ª edição

Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa
SIA Trecho 5, área especial 57 – Brasília - DF

Diretor-Presidente

Antônio Barra Torres

Diretores

Alex Machado Campos

Meiruze Sousa Freitas

Rômison Rodrigues Mota

Assessora-chefe de Comunicação

Isabel Cristina Raupp Pimentel

Coordenação

Átila Regina de Oliveira

Daniele Carcute Soares

Redação

Vanessa Bernardes Silveira

Revisão

Pablo Fabiano de Barcellos

Projeto gráfico e diagramação

Roberta Alpino Bigonha

Ficha Catalográfica

Brasil. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Falou e Disse: Linguagem Simples. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Brasília: Anvisa, 2022.

16 p.

Apresentação

Caros (as) colegas,

Este guia apresenta a Linguagem Simples. Ela é uma técnica de escrita e um movimento social.

Sabemos que a comunicação pública deve estar atenta às necessidades e expectativas da sociedade. E uma demanda crescente é ter acesso a informações em linguagem de fácil compreensão.

Para lidar com esse desafio, instituições de todo o Brasil estão empenhadas em conhecer, aplicar e divulgar a Linguagem Simples. Agora é a nossa vez!

Aprenda e use a Linguagem Simples. Contamos com a sua ajuda para melhorar a comunicação da Anvisa!



Neste guia falaremos de:

| | |
|--|----|
| O que é Linguagem Simples? | 5 |
| Vantagens de usar a Linguagem Simples | 5 |
| A Linguagem Simples no mundo | 6 |
| A Linguagem Simples no Brasil..... | 6 |
| Conheça as orientações de Linguagem Simples..... | 7 |
| Fique por dentro!..... | 16 |
| Referências | 16 |



O que é Linguagem Simples?

A Linguagem Simples é uma forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira clara, objetiva e inclusiva.

Quando um texto está em Linguagem Simples, a pessoa que o lê consegue facilmente:

- ✓ Encontrar o que procura.
- ✓ Entender a mensagem.
- ✓ Usar a informação.

Além de uma **técnica de escrita** para tornar os textos mais fáceis de ler, a Linguagem Simples é também um **movimento social** que defende o direito de entender. Todo cidadão tem o direito de compreender as informações que orientam o seu dia a dia, a sua vida em sociedade.

Esse é um passo fundamental no caminho rumo ao pleno exercício da cidadania.

Vantagens de usar a Linguagem Simples

Agora que você sabe o que é Linguagem Simples, veja alguns de seus benefícios:

- ✓ Diminui custos administrativos e operacionais de atendimento ao público.
- ✓ Favorece a adesão a regras e procedimentos.
- ✓ Fortalece a relação de confiança entre o Estado e a população.



A Linguagem Simples no mundo



O movimento internacional pela Linguagem Simples começou no século XX. Desde então, esse movimento vem se fortalecendo, com iniciativas para simplificar documentos e trazer mais clareza à comunicação pública.

Destacamos três momentos dessa trajetória:

- **Anos 1940:** fórmulas de inteligibilidade, para medir o grau de dificuldade de textos em inglês, tornam-se populares nos Estados Unidos.
- **Anos 1970:** a defesa da Linguagem Simples como causa social ganha força, principalmente em países de língua inglesa, onde é chamada de *Plain Language*.
- **Anos 2000 - hoje:** o movimento se espalha pelo mundo, em diferentes idiomas: *Lenguaje Claro* (espanhol), *Communication Claire* (francês), *Linguagem Clara* (português de Portugal), entre outros. No Brasil, adota-se o termo *Linguagem Simples*.

A Linguagem Simples no Brasil



A história da Linguagem Simples no Brasil é recente. Seguindo a tendência mundial, iniciativas brasileiras buscam aproximar o governo dos cidadãos.

Assim, estados e municípios têm desenvolvido programas de Linguagem Simples, em parceria com laboratórios de inovação no setor público. Para fortalecer o movimento, um projeto de lei que cria a Política Nacional de Linguagem Simples tramita na Câmara dos Deputados.

Mesmo sem uma lei federal específica, a legislação brasileira já autoriza e incentiva o uso da Linguagem Simples:

- ✓ Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação): o Estado tem o dever de garantir o direito de acesso à informação, “de forma transparente, clara e em **linguagem de fácil compreensão.**”
- ✓ Lei 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos): como uma das diretrizes para a adequada prestação de serviços, os agentes públicos devem utilizar “**linguagem simples e compreensível**, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos”.
- ✓ Lei 14.129/2021 (Lei do Governo Digital): “o uso de **linguagem clara e compreensível** a qualquer cidadão” é um dos princípios da estratégia digital do governo brasileiro.

Conheça as orientações de Linguagem Simples

Algumas características dos textos podem facilitar ou dificultar as operações que o cérebro executa durante a leitura. É o chamado custo de processamento mental.

Por que falar sobre isso? Porque há cada vez mais informações disponíveis e menos tempo e atenção para nos dedicarmos a elas. Nesse cenário, clareza e objetividade são essenciais. Quem acessa serviços públicos para atualizar um cadastro, pedir uma autorização ou pagar uma taxa, por exemplo, quer ler, entender e fazer o que precisa.

As diretrizes de Linguagem Simples entram nessa história justamente para descomplicar informações de interesse público. Neste guia, mostraremos **cinco recomendações** para você produzir um conteúdo mais compreensível:



Falaremos sobre cada uma dessas orientações a seguir. Use-as para deixar a sua mensagem fácil de entender, considerando o tipo de documento (formulário, nota técnica, e-mail etc.) e o público-alvo (quem vai ler).

Por último, lembre-se! A escrita acessível segue as normas da língua portuguesa (regras de ortografia, pontuação, concordância verbal etc.).



1. Tenha empatia.

Tudo começa com a empatia. Cidadão, setor regulado, Anvisa: somos pessoas.

Em primeiro lugar, quem escreve precisa lembrar que do outro lado também estão pessoas, com diferentes realidades, e todas querem compreender a mensagem transmitida. Desse modo, há mais chances de a comunicação ser eficaz, ou seja, de alcançar o objetivo planejado.

Afinal, como ser empático ao escrever? Comece avaliando estas questões:

- ✓ Que texto é esse, para quem é e para que serve?
- ✓ Quais informações o leitor já sabe?
- ✓ É possível antecipar dúvidas e já esclarecer-las?
- ✓ Se o objetivo é guiar uma ação, está claro o que a pessoa precisa fazer depois de ler o texto?
- ✓ O tom da mensagem é respeitoso e amigável?

Vejamos, na prática, o que isso significa. Imagine que um usuário procure atendimento presencial em um órgão público e se depare com este cartaz:



É **crime** desacatar funcionário público no exercício da função ou em razão dela, ficando o usuário sujeito a detenção, de seis meses a dois anos, ou multa.

(Código Penal – Decreto-Lei 2.848/1940)

Note o tom pouco gentil, autoritário e até ameaçador. Agora, vamos trocar o aviso:



É **direito** do usuário ser atendido pelo agente público com urbanidade (respeito). É **dever** do usuário agir com urbanidade ao usar os serviços públicos.

(Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos - Lei 13.460/2017)

Perceba que o tom mudou: é mais respeitoso e menos intimidador. Agente público e usuário compartilham a responsabilidade.

Outra situação hipotética. O setor financeiro de uma instituição quer incentivar os usuários a pagarem seus débitos. Para isso, qual destas mensagens é mais adequada?



Aviso!

Conforme estabelece a legislação em vigor, incluiremos seu nome no cadastro de inadimplentes, se a dívida não for quitada.



Fique em dia!

Pague a dívida e evite que seu nome vá para o cadastro de devedores.

A primeira mensagem é burocrática e destaca a penalidade. Já a segunda é simples e está alinhada ao propósito institucional, que é incentivar o pagamento.



2. Foque nas informações mais importantes.

A ordem ou hierarquia das informações importa quando se quer comunicar de forma clara. Assim, antes de começar a escrever, planeje o texto:

- ✓ Coloque o conteúdo mais importante no início.
- ✓ Em seguida, acrescente dados complementares.
- ✓ Deixe detalhes para o final.

Esse tipo de organização textual ajuda as pessoas a encontrarem o que procuram com mais facilidade. Portanto, seja objetivo: vá direto ao ponto.

ORDEM DAS INFORMAÇÕES:



Antes:

O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) é uma plataforma de gestão de documentos e processos eletrônicos. O SEI faz parte do Processo Eletrônico Nacional (PEN), uma iniciativa de órgãos de diversas esferas da administração pública.

Usuários (pessoas físicas) que precisem assinar documentos da Anvisa, como contratos, convênios e acordos, devem se cadastrar no SEI.

O cadastro é pessoal e intransferível. Isso significa que o usuário é responsável pelas ações que fizer no sistema e pode ser punido por atos irregulares.

Para saber como se cadastrar, consulte o passo a passo no Manual de Usuário Externo, disponível em www.anvisa.gov.br.

Depois:

Usuários (pessoas físicas) que precisem assinar documentos da Anvisa, como contratos, convênios e acordos, devem se cadastrar no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Para saber como se cadastrar, consulte o passo a passo no Manual de Usuário Externo, disponível em www.anvisa.gov.br.

O cadastro é pessoal e intransferível. Isso significa que o usuário é responsável pelas ações que fizer no sistema e pode ser punido por atos irregulares.

O SEI é uma plataforma de gestão de documentos e processos eletrônicos. O sistema faz parte do Processo Eletrônico Nacional (PEN), uma iniciativa de órgãos de diversas esferas da administração pública.



3. Prefira palavras conhecidas.

Usar **vocabulário acessível** é uma das principais diretrizes da Linguagem Simples. Entre palavras com o mesmo significado, escolha a mais conhecida, isto é, a mais comum, usual, que aparece com maior frequência.

Antes: A pomada deve ser aplicada por dez dias ininterruptos.
Depois: A pomada deve ser aplicada por dez dias seguidos.

Antes: A substância está no rol de drogas proscritas.
Depois: A substância está na lista de drogas proibidas.

Antes: Não use medicamentos de procedência desconhecida.
Depois: Não use medicamentos de origem desconhecida.

Sempre que possível, **evite** siglas, palavras estrangeiras e termos técnicos. Quando for necessário usar, explique o que significam.

Antes: O Lacen identificou alterações na qualidade do produto.
Depois: O Laboratório Central de Saúde Pública (Lacen) identificou alterações na qualidade do produto.

Antes: O grupo de *experts* solicitará dados adicionais sobre o novo estudo.
Depois: O grupo de especialistas solicitará dados adicionais sobre o novo estudo.

Antes: O medicamento é indicado para tratar alguns tipos de câncer hematológico.
Depois: O medicamento é indicado para tratar alguns tipos de câncer hematológico (no sangue).

Evite também substantivos abstratos (que representam conceitos). É melhor indicar a ação com um verbo.

- Antes:** O Sistema Parlatório permite o agendamento de audiências presenciais ou virtuais.
- Depois:** O Sistema Parlatório permite agendar audiências presenciais ou virtuais.
- Antes:** A Anvisa determinou que o fabricante promova o recolhimento do estoque do produto.
- Depois:** A Anvisa determinou que o fabricante recolha o estoque do produto.
- Antes:** As áreas responsáveis farão a análise do pedido de ampliação da indicação da vacina.
- Depois:** As áreas responsáveis analisarão o pedido para ampliar a indicação da vacina.



4. Escreva frases curtas e diretas.

Escrever **frases curtas** (entre 20 e 25 palavras) é uma boa prática de Linguagem Simples. No exemplo a seguir, observe como faz diferença dividir uma frase longa em partes menores:

Antes:

O patrocinador do estudo (pessoa física ou jurídica, pública ou privada) tem obrigação de notificar à Anvisa os eventos adversos graves, por meio de formulário específico no portal da Agência (www.anvisa.gov.br), no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a partir do conhecimento do fato, excetuando-se os casos envolvendo óbito do paciente, situação em que a notificação deve ocorrer em até 7 (sete) dias corridos.

Depois:

O patrocinador do estudo (pessoa física ou jurídica, pública ou privada) tem obrigação de notificar à Anvisa os eventos adversos graves. A notificação é feita por meio de formulário específico no portal da Agência (www.anvisa.gov.br). O prazo máximo é de 15 (quinze) dias corridos, a partir do conhecimento do fato. Há uma exceção: casos envolvendo óbito do paciente devem ser notificados em até 7 (sete) dias corridos.

Prefira também **frases na ordem direta** (sujeito + verbo + complementos), pois essa estrutura facilita a leitura e a compreensão do texto.

- | | |
|----------------|---|
| Antes: | A Anvisa, em ação conjunta com a Polícia Federal, apreendeu produtos falsificados. |
| Depois: | A Anvisa apreendeu produtos falsificados em ação conjunta com a Polícia Federal. |
| Antes: | Por meio de formulário eletrônico, os interessados podem enviar contribuições à consulta pública. |
| Depois: | Os interessados podem enviar contribuições à consulta pública por meio de formulário eletrônico. |
| Antes: | Outros alertas sobre golpes parecidos a Anvisa já publicou. |
| Depois: | A Anvisa já publicou outros alertas sobre golpes parecidos. |

Uma última orientação sobre frases: **evite** excesso de voz passiva (quando o sujeito é alvo da ação verbal, ou seja, ele sofre ou recebe a ação expressa pelo verbo). Opte pela voz ativa (o sujeito pratica a ação), que não deixa dúvidas sobre quem fez, faz ou deve fazer o quê.

- | | |
|----------------|---|
| Antes: | A documentação completa foi entregue pela empresa. |
| Depois: | A empresa entregou a documentação completa. |
| Antes: | O Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS) é coordenado pela Anvisa. |
| Depois: | A Anvisa coordena o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS). |
| Antes: | Dez lotes do medicamento serão interditados pela Anvisa. |
| Depois: | A Anvisa interdirá dez lotes do medicamento. |



5. Use elementos visuais.

Recursos visuais são úteis para organizar o conteúdo e facilitar a comunicação. Estas são algumas das soluções disponíveis na hora de formatar um texto:

- ✓ Títulos (indicam o assunto) e subtítulos (indicam mudanças de assunto).
- ✓ Marcadores de tópicos (separam informações dentro de um parágrafo).
- ✓ Tabelas, gráficos e fluxogramas (complementam ou reforçam a mensagem).

Pode-se também empregar efeitos como **negrito**, sublinhado e CAIXA ALTA para realçar informações, mas sem exageros. Senão, corre-se o risco de produzir o resultado oposto: “poluir” o texto e dificultar a leitura.

Antes: Equipamentos para bronzeamento artificial são proibidos no Brasil.
Depois: Equipamentos para bronzeamento artificial são proibidos no Brasil.

Antes: Em se tratando de Autorização de Funcionamento (AFE) de farmácias ou drogarias, são publicados no Diário Oficial da União (DOU) os atos de concessão, alteração ou cancelamento. Excetuam-se da obrigatoriedade de publicação no DOU as alterações relativamente à mudança por redução de atividades, da razão social do estabelecimento, do responsável técnico ou do representante legal.
Depois: Os atos de concessão, alteração ou cancelamento de Autorização de Funcionamento (AFE) de farmácias e drogarias são publicados no Diário Oficial da União (DOU).

Exceções

Não são publicadas no DOU as mudanças por:

- Redução de atividades.
- Alteração de razão social.
- Alteração de responsável técnico ou representante legal.

Fique por dentro!

Acompanhe as novidades sobre Linguagem Simples na Anvisa.

(<https://anvisabr.sharepoint.com/sites/Servicos>)

Participe da Rede Linguagem Simples Brasil.
(<https://redelinguagensimplesbrasil.org>)



Referências

ESCOLA VIRTUAL DE GOVERNO. **Primeiros passos para uso de Linguagem Simples.** Disponível em: www.escolavirtual.gov.br.

ESCOLA VIRTUAL DE GOVERNO. **Linguagem Simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?** Disponível em: www.escolavirtual.gov.br.

FISCHER, Heloisa. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania.** Rio de Janeiro: Com Clareza, 2018.