



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ

Conselho Superior

RESOLUÇÃO Nº 234/ 2024

Cria a Política de Linguagem Simples na
Defensoria Pública do Estado do Ceará.

O CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA-GERAL DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas funções legais e em conformidade com o art. 6º-B, inciso I da Lei Complementar nº 06/97;

CONSIDERANDO que ao Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado do Ceará cabe exercer as atividades consultivas, normativas e decisórias;

CONSIDERANDO que o Brasil está comprometido com regras internacionais de promoção dos Direitos Humanos e essas regras garantem que as pessoas possam ter acesso fácil a informações, por meio de comunicação clara e transparente;

CONSIDERANDO que a Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) afirma, em seu artigo 19, que as pessoas têm o direito de expressar suas opiniões livremente e podem buscar, receber e compartilhar informações e ideias;

CONSIDERANDO ainda que a Constituição Federal de 1988 garante direitos importantes, como acesso à justiça e à informação, e que esses direitos só podem ser alcançados se usarmos palavras simples e expressões compreensíveis por todas as pessoas;

CONSIDERANDO o disposto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), que diz como as pessoas podem conseguir informações públicas, estabelecendo, também, os prazos e os passos que precisam ser seguidos para pedir e receber informações dos órgãos e entidades públicas;

CONSIDERANDO que a Lei da Transparência (Lei nº 13.934/2019) complementa a Lei de Acesso à Informação, estabelecendo que os órgãos e entidades públicas são obrigadas a divulgar informações importantes para o público em sites da internet;



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ**

Conselho Superior

CONSIDERANDO o objetivo desta Resolução, pela qual queremos que as pessoas encontrem facilmente a informação que procura, compreenda a informação que encontrou e consiga usar essa informação para tomar uma boa decisão;

CONSIDERANDO, por fim, que a Defensoria Pública tem a missão de garantir que todas as pessoas tenham acesso aos seus direitos, facilitando a comunicação,

CONSIDERANDO decisão no processo nº 11232350/2023, na 12ª Sessão Ordinária do Conselho Superior de 2024.

RESOLVE:

Art. 1º Fica criada a Política de Linguagem Simples na Defensoria Pública do Estado do Ceará com objetivo de tornar suas comunicações mais claras, acessíveis e diretas.

DOS FUNDAMENTOS

Art. 2º As determinações constantes desta Resolução têm como fundamentos:

- I - a crescente demanda da sociedade por comunicação com qualidade, eficiência e transparência, de modo a contribuir com seu conhecimento e acesso aos serviços do Poder Judiciário;
- II - o direito da usuária e do usuário de serviço público à adequada prestação de serviços, devendo os órgãos adotar linguagem simples e compreensível a todos;
- III - a capacidade de a linguagem atuar como meio para facilitar o exercício de direitos e o cumprimento de obrigações pelas cidadãs e cidadãos;
- IV - o foco em quem usa os serviços e a geração de valor público.

Art. 3º A Política de Linguagem Simples na Defensoria Pública do Estado do Ceará tem os seguintes **objetivos**:



DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ

Conselho Superior

- I – criar uma cultura de comunicação interna, usando a linguagem simples em todos os seus formatos (escrito, verbal, audiovisual etc.) e canais de comunicação;
- II – reduzir desigualdades no acesso à informação;
- III – diminuir o uso de termos e palavras excessivamente formais, que dificultem a plena compreensão, seja nos documentos, comunicados públicos, despachos e demais iniciativas da Defensoria Pública do Estado do Ceará;
- IV – aperfeiçoar a comunicação e melhorar o atendimento aos cidadãos, buscando reduzir custos e desgastes pessoais que podem acontecer caso o usuário não entenda o que foi pedido;
- V - diminuir a necessidade de intermediários para interpretação e entendimento de textos;
- VI – garantir a inclusão de todas as pessoas, da mesma forma e sem distinção, aproximando a população da instituição, facilitando o exercício de direitos e o cumprimento de obrigações;
- VII – estimular a colaboração de todas as pessoas da sociedade e das instituições públicas para promover a Linguagem Simples em documentos;
- VIII – fortalecer uma rede de defesa dos direitos e de acesso à justiça, por meio da comunicação simples e clara;
- IX - promover transparência;
- X – criar programas de treinamento conjunto de membros, colaboradores e sociedade civil com objetivo de capacitar em Linguagem Simples aqueles envolvidos, direta ou indiretamente, no atendimento ao usuário da Defensoria;
- XI – entender a comunicação escrita e oral da instituição pública como um diálogo para o exercício da cidadania.

Art. 4º São **etapas** para aplicação da Linguagem Simples:

- I – pensar no documento ou informação;
- II – pensar no público-alvo da informação;
- III – aplicar as orientações para escrita em Linguagem Simples;
- IV – revisar o documento ou formato de comunicação;
- V – testar a comunicação criada com o público-alvo.

Art. 5º São **diretrizes** para uso da Linguagem Simples:



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ**

Conselho Superior

- I – planejar e produzir textos com linguagem que considera as necessidades e o ponto de vista do cidadão;
- II – transmitir, pela linguagem, empatia, respeito e cordialidade;
- III – dividir textos em parágrafos curtos (com até 5 linhas) e, quando possível, organizar as informações em tópicos e dar títulos às seções;
- IV – preferir frases curtas, em ordem direta (sujeito-verbo-objeto) e na voz ativa;
- V – substituir, sempre que possível, termos técnicos e jurídicos por palavras mais conhecidas dos cidadãos, evitando estrangeirismos e siglas sem explicar o que elas significam;
- VI – evitar sequências de substantivos abstratos (que representam conceitos e não têm forma concreta) na frase;
- VII – preferir verbos em vez de substantivos formados a partir de verbos;
- VIII – usar elementos visuais (ícones, infográficos, fotografias etc.) para complementar e reforçar a mensagem textual;
- IX – testar com a população a facilidade de leitura do texto;
- X – usar linguagem adequada às pessoas com deficiências.

Art. 6º A Política de Linguagem Simples terá as seguintes **ações**:

- I – produzir, em parceria com a Secretaria de Comunicação da Defensoria Pública, materiais de apoio aos servidores e colaboradores que expliquem e estimulem o uso do direito visual e da simplificação de documentos;
- II – promover oficinas de simplificação de documentos, envolvendo os servidores, colaboradores e a população;
- III – desenvolver ferramentas de diagnóstico e avaliação de linguagem;
- IV – monitorar e avaliar a Política de Linguagem Simples, divulgando as informações obtidas à sociedade;
- V – revisar e atualizar, quando necessário, as diretrizes da metodologia de Linguagem Simples na Defensoria.

Parágrafo único. A produção dos projetos em Linguagem Simples será desenvolvida e coordenada pela Assessoria de Inovação da Defensoria Pública do Estado do Ceará – ASIN, com a colaboração, sempre que necessário, de outros órgãos da Defensoria Pública.



**DEFENSORIA PÚBLICA GERAL
DO ESTADO DO CEARÁ**

Conselho Superior

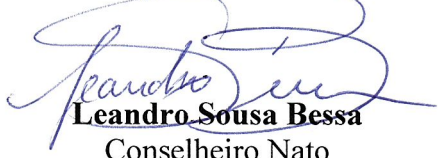
Art. 7º Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Publique-se.

**CONSELHO SUPERIOR DA DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO
CEARÁ**, em Fortaleza (CE), 04 de outubro de 2024.



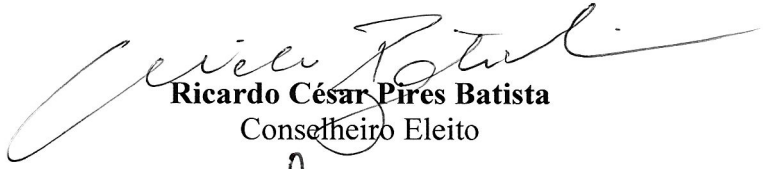
Sâmia Costa Farias Maia
Presidenta



Leandro Sousa Bessa
Conselheiro Nato



Sandra Dond Ferreira
Conselheira Nata



Ricardo César Pires Batista
Conselheiro Eleito



Adriano Leitinho Campos
Conselheiro Eleito



Sandra Moura de Sá
Conselheira Eleita



Sheila Florêncio Alves Falconeri
Conselheira Eleita



Anexo único a que se refere o Art. 4º da resolução nº 234/ 2024

É seu direito entender textos, documentos e informações, oferecidas pela Defensoria Pública do Ceará.

Queremos que você ache a informação que procura, entenda o que encontrou e use essa informação para tomar uma boa decisão. Assim, você pode buscar seus direitos e exercer sua cidadania.

A Linguagem da Defensoria Pública do Ceará deve:

SER CLARA E SIMPLES

sem termos técnicos
que dificultem a sua
compreensão

FACILITAR O EXERCÍCIO DE DIREITOS

e o cumprimento de
deveres pelos cidadãos

Qual o objetivo desta Resolução?



Fortalecer uma rede de defesa de direitos, ampliando o acesso à justiça por meio de uma comunicação clara e acessível.

O que é Linguagem Simples?

A Linguagem Simples é um **movimento social** e uma **técnica de comunicação** para tornar as **informações mais fáceis de serem entendidas e utilizadas** por todas as pessoas, independentemente de sua formação, nível de escolaridade ou condição social e econômica.

Para ampliar a compreensão, usa recursos de escrita, como clareza e objetividade, além do design.



Quais etapas são importantes para escrever em Linguagem Simples?



- 1** Pense no que você vai escrever e na informação que quer passar.
- 2** Pense em quem vai ler.
- 3** Use as orientações de Linguagem Simples para escrever.
- 4** Leia e corrija o texto.
- 5** Teste o documento com o público que vai ler para checar se está fácil de compreender.

Como escrever em Linguagem Simples?



PLANEJAR E ESCREVER

considerando as necessidades e o ponto de vista das pessoas.



COMUNICAR de forma respeitosa, cordial e empática.



ESCREVER parágrafos curtos (até 5 linhas); use tópicos e títulos para organizar melhor o texto



PREFERIR frases curtas, diretas (sujeito-verbo-objeto) e na voz ativa, que é quando o sujeito está praticando a ação.



TROCAR palavras e termos difíceis por outros mais simples.



EXPLICAR siglas e evitar palavras e termos em outra língua.



EVITAR palavras que expressam conceitos abstratos (ideias que exigem novas associações).



PREFERIR usar verbos em vez de substantivos formados a partir de verbos (ex: sentir é um verbo – sentimento é um substantivo).



USAR imagens, como ícones e gráficos, para ajudar o leitor a entender a informação.



TESTAR o texto com as pessoas para verificar se está fácil de ler.



ESCREVER de forma que todas as pessoas, inclusive as pessoas com deficiência, entendam.



Como faremos isso?

Elaboração de materiais

A Defensoria Pública, em parceria com a Secretaria de Comunicação, vai criar materiais de apoio que ensinem servidores e colaboradores a simplificarem textos

Capacitação

Haverá oficinas para ensinar os servidores a escreverem de forma simples.

Diagnóstico e avaliação

Serão criadas ferramentas para diagnosticar e avaliar se os textos estão fáceis de ler.

Monitoramento e transparência

A Política de Linguagem Simples será monitorada e avaliada e os seus resultados serão divulgados.



As diretrizes de Linguagem Simples serão revisadas e atualizadas quando necessário.

PARÁGRAFO ÚNICO: A Assessoria de Inovação da Defensoria Pública do Ceará (ASIN) será responsável por coordenar esses projetos, com a ajuda de outros órgãos da Defensoria, quando necessário.

Para visualizar os materiais em Linguagem Simples da Defensoria Pública do Estado do Ceará, clique no link abaixo ou aponte a câmera de seu celular para o QR code:

www.defensoria.ce.def.br/comunicacao/cartilhas-e-manuais



LINGUAGEM
SIMPLES

DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO CEARÁ

