

# LINGUAGEM E AMOR AO OUTRO – CONTRIBUIÇÕES DO MOVIMENTO LINGUAGEM SIMPLES PARA UMA CULTURA DE SOLIDARIEDADE

Heloísa Fischer<sup>1</sup>

Ferdinand de Saussure (2012, p.38) enfatizou que “na vida dos indivíduos e das sociedades, a linguagem constitui fato mais importante que qualquer outro”. Pense na comunicação escrita, por exemplo, e em como seria a vida sem os textos que nos informam.

Porém, mesmo os textos sendo tão estruturantes, damos pouca atenção à linguagem enquanto marcador de valores sociais. O exacerbado individualismo da era digital leva a questionar em que medida os textos integram ou segregam leitores.

O presente artigo propõe uma reflexão sobre o estilo de escrita como indicador de solidariedade. Vislumbra uma relação entre os conceitos de fraternidade expressos na carta encíclica “*Fratelli tutti* – Todos irmãos” (FRANCISCO, 2020) e o propósito empático do movimento Linguagem Simples.

O artigo começa discutindo em que medida a linguagem pode se comportar frente à “sociedade de exclusão” apontada na encíclica e funcionar como um amálgama da pertença comum. Coteja a abordagem proposta pelo Papa com a fraternidade no ato de escrever e com o sentimento de pertença que um texto pode (ou não) despertar. Destaca a perspectiva empática do movimento Linguagem Simples e finaliza sugerindo atitudes para escrever em sintonia com a cultura de solidariedade preconizada por Francisco. O artigo usa como exemplo um texto informativo sobre o benefício Auxílio-doença no site do INSS<sup>2</sup>.

Deve-se frisar que a Linguagem Simples não tem qualquer vínculo religioso ou teológico, sendo um movimento da sociedade civil. A perspectiva pastoral aqui apresentada decorre de reflexões da autora.

**Vivemos (e escrevemos) em uma “sociedade de exclusão”** – Na encíclica “*Fratelli Tutti* – Todos irmãos”, o Papa Francisco chama atenção para a dificuldade cada vez maior de estabelecer relações de fraternidade e cuidado com os nossos semelhantes. De fato, a era digital intensificou o foco em nós mesmos. Passamos os dias imersos em telas, interagindo com nossas bolhas de amizade e informação. Esta atitude individualista traz graves consequências sociais. Francisco adverte para uma perigosa indiferença pelo outro e pede cuidado. Ele vê a indiferença

---

<sup>1</sup>Jornalista e professora especializada em Linguagem Simples. Mestre em Design pela PUC-Rio. Especialista em Cultura do Consumo pela PUC-Rio. Graduada em Comunicação Social pela UFRJ. Escreveu o livro “Clareza em texto de e-gov, uma questão de cidadania”. Criou o curso “Primeiros passos para uso de Linguagem Simples” disponível na plataforma da Escola Nacional de Administração Pública. Faz parte da diretoria da Plain Language Association International. Fundou a assessoria Comunica Simples

<sup>2</sup> Este artigo não deriva do mestrado conduzido pela autora no Departamento de Artes e Design da PUC-Rio<sup>2</sup> (PIRES; MONT’ALVÃO; RODRIGUES, 2021) com foco na compreensibilidade textual da informação pública, apesar de o texto do Auxílio-doença ter sido investigado no mestrado.

como sintoma de uma sociedade enferma e como fruto de uma consciência humana anestesiada.

Ou seja, vivemos imersos no que o Papa chama de “sociedade de exclusão”, anestesiados por uma dinâmica social acelerada e dispersiva. Estamos cada vez mais desconectados do que ocorre ao nosso redor, mal percebendo as estruturas excludentes. Pense em como a vida online pode ser cruel com os mais vulneráveis. Por exemplo, quem não tem letramento digital – ou seja, não saber usar computador, celular e a internet – devido à idade avançada ou por nunca ter tido os meios de aprender. Essa pessoa tende a ser prejudicada no acesso à informação que requer conectividade online. Francisco adverte que

cada irmã ou cada irmão que sofre, abandonado ou ignorado pela minha sociedade, é um **forasteiro existencial**, embora tenha nascido no mesmo país. Pode ser um cidadão com todos os documentos em ordem, mas fazem-no sentir como um estrangeiro na sua própria terra. (FRANCISCO, 2020, p. 49, grifo nosso)

É mesmo fácil esquecer que compartilhamos com outras pessoas o planeta, o país, a cidade, o prédio, a casa ou até o cômodo, ignorando os diferentes de nós ou os mais vulneráveis. Para reverter esse duro cenário, o Papa recomenda cultivar o sentimento de pertença comum. “A proposta é fazer-se presente a quem precisa de ajuda, independentemente de fazer parte ou não do próprio círculo de pertença” (FRANCISCO, 2020, p.42). Somos instados a restaurar a fraternidade, assumindo a corresponsabilidade de transformar os processos que geram exclusão.

Em tal contexto, parece cabível aplicar a perspectiva fraterna e solidária da encíclica papal às informações de interesse coletivo. De modo especial, aos textos governamentais que comunicam direitos e deveres da população.

**Sintomas linguísticos da enfermidade social** – Vejamos o texto sobre o Auxílio-doença no site do INSS, a página mais consultada da seção de benefícios daquele órgão. Em 2019, a página foi vista mais de 3 milhões de usuários (E-SIC CGU, 2020). O texto é estruturado em seções, cobrindo diversos aspectos da concessão do benefício. Observe o estilo de linguagem dos parágrafos iniciais da seção “Auxílio-doença concedido ou reativado por decisão judicial”:

O benefício de auxílio-doença concedido ou reativado por decisão judicial cessará na data determinada pelo juiz ou, quando não houver esta determinação na sentença, após 120 dias contados da implantação ou reativação do benefício (Lei 8.213/1991, alterada pela Lei 13.457/2017).

Nos últimos 15 dias do benefício de auxílio-doença concedido/reativado judicialmente, caso julgue que o prazo inicialmente concedido para a recuperação se revelou insuficiente para retorno ao trabalho, o segurado poderá solicitar a prorrogação do benefício pela Central 135, internet ou comparecendo em uma agência do INSS.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Disponível em: <<https://www.gov.br/inss/pt-br/saiba-mais/auxilios/auxilio-doenca>>. Acesso em: 01 mar. 2022.

O texto informa procedimentos complexos usando uma linguagem pouco compreensível para não-especialistas. Vale-se de uma série de elementos que aumentam o custo de processamento linguístico na compreensão de textos<sup>4</sup> e prejudicam até leitores avançados. Entre os elementos que criam obstáculos à compreensão, destacam-se:

- Frases longas (40 e 46 palavras), na ordem indireta e com intercalações;
- Palavras pouco frequentes (por exemplo: “cessará”, “se revelou”, “solicitar”);
- Nominalizações (por exemplo: “determinação”, “recuperação” e “prorrogação”).

Quantos beneficiários do Auxílio-doença entendem as informações desse texto? Uma resposta precisa dependeria de pesquisa, mas pode-se inferir que a maioria não compreende, dado o baixo nível de alfabetismo da população. Segundo o Indicador Nacional de Alfabetismo Funcional, três em cada dez brasileiros entre 15 e 65 anos têm limitação para ler e interpretar textos, sendo considerados analfabetos funcionais. Só 12% são considerados proficientes em leitura, pois conseguem elaborar textos de maior complexidade (LIMA; CATELLI JR., 2018).

Elementos linguísticos que criam obstáculos de compreensão prejudicam o acesso à informação e enfraquecem a cidadania. No caso do INSS, prejudicam o acesso a um benefício social que garante sustentar a família durante períodos de doença. Na perspectiva da encíclica papal, o texto do Auxílio-doença acentua a legião de forasteiros existenciais. Seria possível identificar nele os sintomas da sociedade enferma apontados por Francisco, pois desconsidera os leitores e constrói-se “de costas para o sofrimento” (FRANCISCO, 2020, p. 34). O sofrimento em questão é o dos leitores que lutam para entender o texto.

**Escolhas textuais como amálgama da pertença comum** – Em vez de dar as costas aos leitores que sofrem, o texto deve observá-los de frente, considerar suas necessidades e limitações e ajudá-los a agir a partir da informação entendida.

Uma das etapas para a facilitação da leitura é privilegiar elementos que requerem menor custo de processamento linguístico. No caso do texto do Auxílio-doença, por exemplo, as frases poderiam ser menores, na ordem direta e sem intercalações. Palavras pouco frequentes poderiam ser substituídas por outras mais corriqueiras. Nominalizações (transformar elementos da frase em substantivos) poderiam ser substituídas por verbos. Tais escolhas textuais reduziriam o “desprezo dos frágeis” a que Francisco alude.

Informações públicas que são fáceis de entender contribuem para o sentimento de pertença encorajado pela encíclica “*Fratelli tutti* – Todos irmãos”. Se redigidas com perspectiva solidária, visando incluir o máximo possível de leitores, as informações do Auxílio-doença estariam mais próximas da realidade dos milhões de brasileiros que recorrem ao INSS e dos milhares que pedem o benefício na Justiça<sup>5</sup>. Assim, as escolhas textuais funcionariam como

<sup>4</sup> O processamento linguístico ocorre em vários níveis, nas diversas unidades da linguagem (nível da palavra, nível da sintaxe e nível do texto). Mais informações em PIRES; MONT’ALVÃO; RODRIGUES, 2021, p. 49-51.

<sup>5</sup> Só em 2020, a Justiça Federal recebeu 541.738 novos processos (PODER JUDICIÁRIO, 2021).

amálgama da pertença comum, atendendo todas as partes interessadas na informação e oferecendo um contraponto solidário ao exacerbado individualismo da era digital.

Também é válido refletir sobre o pensamento de São Tomás de Aquino mencionado na encíclica. Para Aquino, a experiência de amar é um movimento que centra a atenção no outro. Na perspectiva proposta pelo presente artigo, facilitar a leitura de informações públicas também poderia ser um sinal dessa atenção afetiva centrada no outro e um indicador de fraternidade no ato de escrever.

**Linguagem Simples, movimento e técnica com propósito empático** – Há mais de 80 anos, o movimento internacional Linguagem Simples defende o direito de entender as informações que orientam o nosso cotidiano. Esse movimento surgiu em países de língua inglesa, daí ser conhecido pelo termo *Plain Language*. Hoje está presente em mais de 30 países.

O movimento gerou uma técnica que é aplicada em diversos idiomas para facilitar a compreensão de textos informativos e instrutivos, principalmente quando os textos precisam orientar algum tipo de ação por parte do leitor. A técnica não se destina à escrita criativa nem à literatura, que são, por excelência, terrenos da liberdade de expressão linguística.

Há quem erroneamente reduza a técnica da Linguagem Simples à simplificação de vocabulário ou a uma lista de palavras a evitar, quando a metodologia se baseia em variadas práticas de comunicação. Engloba o planejamento e a organização da informação, a escolha de palavras, a redação de frases e a construção de parágrafos, além de considerar aspectos ligados à usabilidade do texto. Acima de tudo, trata-se de uma técnica que tem por premissa estabelecer empatia com o leitor. Veja a definição da *Plain Language Association International*:

Uma comunicação está em Linguagem Simples quando o texto a estrutura e o design são tão claros que o público-alvo consegue encontrar facilmente o que procura, compreender o que encontrou e usar essa informação. Usar Linguagem Simples significa **priorizar o leitor, descobrir o que os leitores querem saber, de que informação precisam e ajudá-los a alcançar suas metas**. O objetivo é que o leitor consiga compreender um documento escrito em Linguagem Simples logo na primeira leitura. Mas Linguagem Simples não é só questão de linguagem, também inclui design, diagramação e muito mais. (PLAIN LANGUAGE, s/d, grifos nosso)

O trecho destacado na definição acima (“priorizar o leitor, descobrir o que os leitores querem saber, de que informação precisam e ajudá-los a alcançar suas metas”) sinaliza o propósito eminentemente empático da Linguagem Simples. Na chave da leitura da encíclica, a Linguagem Simples seria um antídoto à escrita pouco fraterna. Quem usa a técnica contribui para restaurar a fraternidade e favorecer a compreensão do leitor. Quem usa a técnica assume a sua corresponsabilidade para mitigar os efeitos de estilos textuais excludentes.

---

A Linguagem Simples chegou ao Brasil na década de 2010 e ganhou força nos últimos anos, especialmente na comunicação pública. Já existe um Programa Municipal de Linguagem Simples em São Paulo (PROGRAMA, s/d) e um projeto de lei tramitando no Congresso Nacional que visa implementar na administração federal uma política semelhante à paulistana (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2019). Há ainda várias outras iniciativas sendo conduzidas por Laboratórios de Inovação em gestão pública espalhados pelo país. Esse aquecido cenário deu origem à Rede Linguagem Simples Brasil<sup>6</sup>, lançada em 2021, com foco no setor público.

Uma possível reescrita do texto do Auxílio-doença em Linguagem Simples seria:

Um benefício decidido na justiça termina:

- . 120 dias após a data em que o INSS implantar ou reativar o benefício, ou
- . no prazo que o juiz indicar na sentença.

A regra está na lei 8.213/1991, que foi alterada pela lei 13.457/2017.

Caso esse tempo seja pouco para sua recuperação e volta ao trabalho, você ou um representante pode pedir para prorrogar o Auxílio-doença. O pedido de prorrogação só pode ser feito nos últimos 15 dias do benefício. Use a central telefônica 135, a internet ou vá a uma agência do INSS.

**Escrevendo em sintonia com a cultura de solidariedade** – Para a escrita assumir a perspectiva fraterna e solidária proposta pela encíclica de Francisco, é preciso sair de si e ir ao encontro do outro. Só rompendo a nossa bolha de autocentramento, conseguiremos estabelecer empatia com o leitor.

Este artigo enfatizou a linguagem da informação pública, mas o cuidado com a compreensão do leitor deve estar presente em todos os textos que informam ou instruem. Isso vale para trabalhos acadêmicos ou até mesmo para mensagens de Whatsapp.

Quando estiver escrevendo, procure se colocar no lugar de quem lerá o material. Evite elaborar seus textos em piloto automático, sem pensar no leitor, considerando apenas o seu próprio conhecimento do tema. Lembre-se que os destinatários da mensagem jamais terão a mesma perspectiva que você e se antecipe às dúvidas que podem surgir. Avalie se os elementos do texto aumentam ou reduzem o custo de processamento linguístico. Assuma uma perspectiva inclusiva, tendo consciência que a transformação de processos excludentes passa pela sua escrita, além de ser uma corresponsabilidade que todos temos.

Essas atitudes contribuem para estimular a solidariedade, cultivar o sentimento de pertença comum e construir um mundo mais fraterno. Assimile-as!

#### **Questões para orientar a reflexão:**

. Em que medida a rotina digital autocentrada tem impactado a sua percepção da crise social que a pandemia provocou? Você consegue enxergar as necessidades dos mais vulneráveis ao seu redor?

<sup>6</sup> Disponível em: <<https://redelinguagensimpl.editorx.io/rede-linguagem-br>>. Acesso em: 02 mar. 2022.

. Observe os textos informativos do dia a dia. Observe placas e avisos, comunicados e instruções. Os textos são indicadores de fraternidade ou contribuem para engrossar as fileiras dos forasteiros individuais?

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CÂMARA DOS DEPUTADOS. *Projeto de Lei nº 6256/2019, de 3 de dezembro de 2019*. Institui a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta. Brasília, 3 dez. 2019. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2231632> . Acesso em: 1 mar. 2022.

E-SIC CGU. [*Sistema Acesso a Informação - 03006.000460/2019-94 - Pedido Respondido*]. Destinatário: helofischer@gmail.com. 30 jul. 2020. 1 email.

FRANCISCO. *Fratelli Tutti – Todos Irmãos*. Sobre a fraternidade e a amizade social. Carta Encíclica do Santo Padre. São Paulo: Edições Loyola, 2020.

LIMA, Ana; CATELLI JR., Roberto (coord.). *INAF Brasil 2018: Resultados preliminares*. [S. l.]: Ação Educativa e Instituto Paulo Montenegro, 2018. 22 p. Disponível em: <[https://acaoeducativa.org.br/wp-content/uploads/2018/08/Inaf2018\\_Relat%C3%B3rio-Resultados-Preliminares\\_v08Ago2018.pdf](https://acaoeducativa.org.br/wp-content/uploads/2018/08/Inaf2018_Relat%C3%B3rio-Resultados-Preliminares_v08Ago2018.pdf)> . Acesso em: 01 mar. 2022.

PIRES, Heloisa Fischer de Medeiros; MONT'ALVÃO, Claudia; RODRIGUES, Erica dos Santos. *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: <<https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/colecao.php?strSecao=resultado&nrSeq=53277@1>>. Acesso em: 01 mar. 2022.

PLAIN LANGUAGE ASSOCIATION INTERNATIONAL (PLAIN). *O que é linguagem clara?*. Disponível em: <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/o-que-e-linguagem-clara/> . Acesso em: 28 fev. 2022.

PODER JUDICIÁRIO (Brasil). Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em Números 2021: Anobase 2020*. Brasília: CNJ, 2021. 267 p. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/relatorio-justica-em-numeros2021-221121.pdf>>. Acesso em: 01 mar. 2022.

PROGRAMA MUNICIPAL DE LINGUAGEM SIMPLES. Site. Disponível em: <https://011lab.prefeitura.sp.gov.br/linguagem-simples/inicio> . Acesso em: 28 fev. 2022.

SAUSSURE, Ferdinand de. *Curso de Linguística Geral*. São Paulo: Cultrix, 2012.