

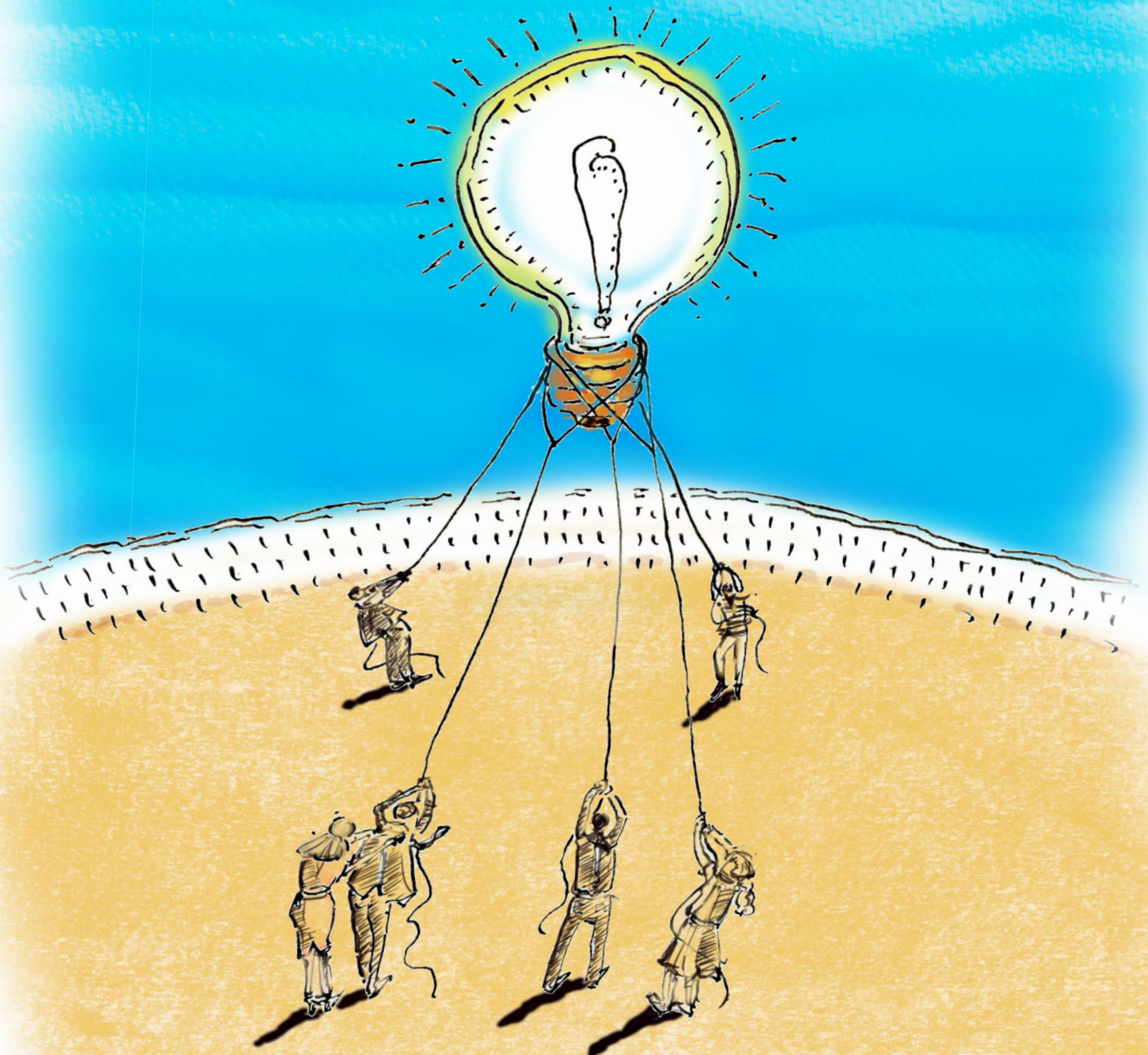
**PLAIN**

Plain Language  
Association  
International

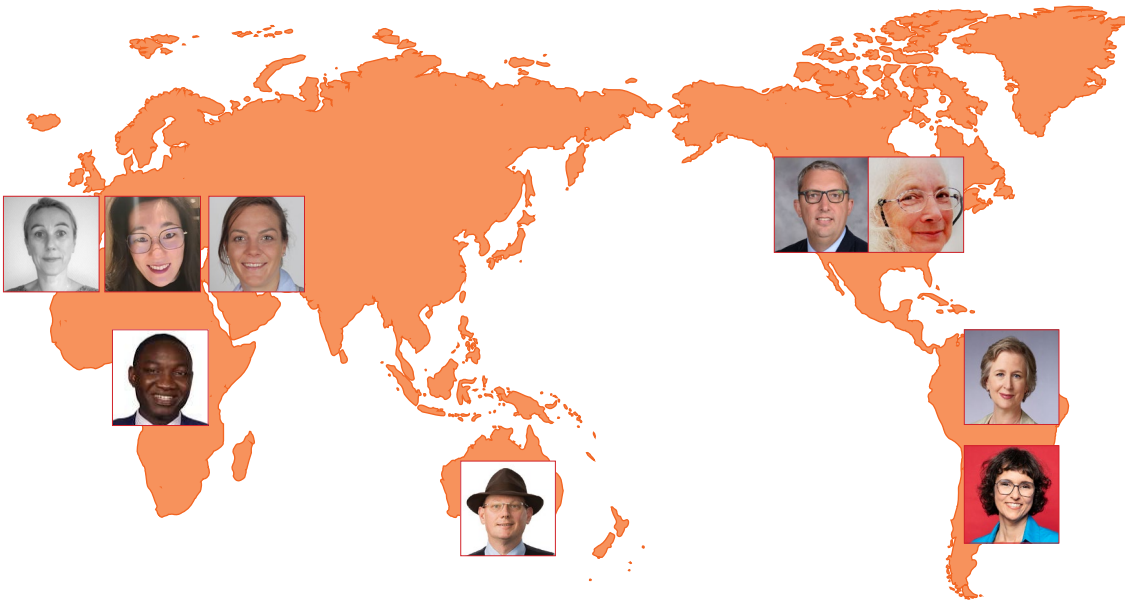
**eJOURNAL**

volume 5, No. 1 2023

# SHOWING RESULTS



**Published by PLAIN, the international association  
promoting plain language around the world.**



The PLAIN e-journal is a publication of the Plain Language Association International. It is published around twice a year for PLAIN members.

**Managing Editor**  
Hannah Sapunor-Davis

**Designer**  
Paul Silva, [Paul Silva Design](#)

**Cover Illustration**  
Paul Silva

**Copyright**  
All articles are copyright 2023. Authors retain copyright in their contributions. Any person wanting to reproduce an article in whole or in part should obtain the author's permission and acknowledge PLAIN as the source.

**Submissions**  
If you would like to submit an article or advertise in future editions of the PLAIN e-journal, please write to: [publications@plainlanguagenetwork.org](mailto:publications@plainlanguagenetwork.org)

We would like to acknowledge PEF as founding sponsor of PLAIN's e-journal.

Support from sponsors helps make this resource available to PLAIN members.



**1 Foreword**  
Joanna Richardson

**2 Introduction**  
Hannah Sapunor-Davis

**4 How plain language and Information Mapping were game changers in pharma and mobile gaming**  
Kim Van Den Heede

**6 & 8 How can professional translation be revolutionized?**  
*English and French translation*  
Marie-Elise Georgelin

**10 How to share the benefits of plain language with your audience: The Law Accent story**  
Eytayo Ogunyemi

**12 & 14 Easy Language in Austria and Brazil: Comparing (in)formal specifications and compliance with existing rules**  
*English and German translation*  
Christina Maria Müller

**16 & 18 Brazilian results are just beginning to show up**  
*English and Portuguese translation*  
Heloisa Fischer

**20 Ask the Experts:**  
Christopher Trudeau

**22 Ask the Experts:**  
Ginny Redish

**24 IPLF Update**  
Dr. Neil James

Because the journal is a membership benefit, we ask you to follow some guidelines for sharing and promoting it. This will allow us to protect the value of our membership and continue to produce this resource for all members.

**Please do:**

- Share a link to our website where we promote the journal.
- Encourage others to join PLAIN so that they can also read the journal.
- Share a printed copy only with your colleagues who might be interested.

**Please do not:**

- Circulate digital copies.
- Post images of articles that are not written by you.





## Heloisa Fischer

Founder at Comunica Simples

It is remarkable how plain language has grown in the Brazilian public sector as of 2018, especially in citizen-oriented services. This article gathers some success stories across a variety of public agencies, presenting metrics provided by each agency. It first contextualizes the rise of plain language in Brazil and then lays out the cases.

### Compulsory simplification of services boosted growth

Until 2018, plain language drew little attention in Brazil. It was on the radar of some researchers and professionals, but it was far from being a movement or driving public policies. The key role of user experience in digital public services has contributed to governments finally becoming aware of the traditionally ineffective language used when communicating with citizens.

Federal acts from the 2010s had required clear and easy-to-understand public information, but none of

# Brazilian results are just beginning to show up

the acts defined guidelines on how to write the texts. Such has been the case with the Access to Information Act (2012), the Inclusion Act (2015), and the Public Service User Defense Act (2017). The latter not only established the rights of users but also determined that every government agency should explain the services it provides in a document called “Service Charter.”

The Service Charter’s obligation as from 2018 prompted simplification efforts carried out by Public Management Innovation Labs across the country. In that same year, I released *Clarity in e-gov texts, a question of citizenship*, the first book in Portuguese to discuss the plain language movement in public communication. The book was the outcome of an academic research that began in 2016.

By 2021, “language that is clear and understandable to any citizen” became an official guideline for digital governance and public efficiency. The Brazilian Plain Language Network currently connects more than 1,500 officials throughout the country. Innovation awards granted by the São Paulo City Hall and the National Metrology Institute (Inmetro) have plain language categories.

Plain language has grown so quickly and is so widespread in the Brazilian public sector that it is getting hard to keep up with the developments.

### Five cases that confirm the power of plain language

Among various ongoing programs, we can highlight those of the Ceará State Government, the São Paulo City Hall, the National Water Agency, and several judiciary offices.

Programs have focused more on training and regulating plain language use than on compiling data about the impact of simplified documents. It has been easy to find numbers that confirm the growing interest in the topic, but it is still difficult to assess how well plain language texts perform. This article has managed to gather metrics from 5 public agencies in different fields.

### National Treasury debt collection letters

Collection letters for active debt are difficult to understand in any language. In 2022, the National Treasury set up a partnership with Ceará State Government’s Plain Language Program to simplify its letter. The new model – based on plain language and legal design – triggered a 35% increase in review requests and a 70% increase in payments without any administrative appeal. The robust data show that taxpayers better understood what to do and acted to settle their debt.

### Judicial sentences in Goiás

The “Simplify 5.0 Project” at the Goiás State Court of Justice has been transforming sentences into didactic summaries since July 2021. The project relies on plain language

and legal design techniques. After the sentence is made public in the court's system, lawyers and clients receive the summary via WhatsApp. After the Simplify Project, there was a significant drop in the rate of appealability (when one requests the judge's decision to be reviewed). From 3.1%, the rate fell to 1.7%. This means a 55% decrease in requests for sentence revision.

### **A campaign to raise awareness on sexual assault in buses in São Paulo**

The company that operates bus lines in São Paulo (SPTrans) ran a 12-month campaign to raise awareness about sexual abuse. The campaign preferred slang instead of legal jargon. For example, "rubbing against" replaced "libidinous act without consent with the intent to satisfy lust." The choice of familiar words proved to be effective. There was a 58% increase in reports of sexual assault. The campaign language was deemed appropriate by 87.9% of passengers, despite the use of expressions that might be considered vulgar.

### **Increase in user understanding and satisfaction**

Two public agencies from very different sectors have measured the benefits of plain language in user experience. Fiocruz is the main health science and technology institution in Brazil. At the peak of the pandemic, the Covid-19 section on the Fiocruz website was redesigned with plain language guidelines. Until then, the

explanation of what an IgM and/or IgG positive test means was rated as "clear" by 30.43% of users. With plain language, it jumped to 60%.

Another agency that assessed good results was the Regional Council of Engineering and Agronomy of the State of Paraná (CREA-PR), responsible for inspecting professional activities in the region. The CREA-PR held plain language workshops with its customer service team. After the training, the satisfaction index in written interactions with users increased from 70% to 90%.

### **Brazil, a ripe field waiting to be harvested**

To write this article, I contacted more than a dozen leading public agencies running plain language programs of all sizes: from massive and interdepartmental to constrained and restricted. The vast majority of agencies had not yet quantified and systematized the results they had achieved. Many showed interest in collecting the data, but needed more time. It would be convenient to conduct a more in-depth study than this one.

The vibrant Brazilian plain language scene reminds me of an image that Alphonse Chapanis, the pioneer of Ergonomics, used when he described the role of words in machine instructions: "Text is a ripe field waiting to be harvested." The plain language harvest in Brazil has what it takes to be an all-time record crop.

**Heloisa Fischer** is a Brazilian educator and journalist. She holds a Masters in Design from PUC-Rio. Author of *Clarity in e-gov texts, a question of citizenship*, the first book in Portuguese on the use of plain language in digital government. Since 2018, Heloisa has been contributing to disseminate clear communications in the public and private sectors. She is co-founder of the Brazilian Plain Language Network (Rede Linguagem Simples Brasil) and a board member of PLAIN. She developed the Comunica Simples Method to make texts easier to read and understand. Her method has trained nearly 40,000 people.



## Heloisa Fischer

### Fundadora na Comunica Simples

É notável o crescimento da Linguagem Simples no setor público brasileiro a partir de 2018, especialmente nos serviços voltados a cidadãos. Este artigo reúne histórias de sucesso em cinco órgãos públicos, com métricas fornecidas pelos próprios órgãos. O artigo abre contextualizando o crescimento da Linguagem Simples no Brasil e depois apresenta os casos.

### Obrigatoriedade de serviços simplificados alavancou o crescimento

Até 2018, a Linguagem Simples chamava pouca atenção. Estava no radar de alguns pesquisadores e profissionais brasileiros, mas nem de longe se configurava como um movimento ou norteara políticas públicas. O papel central da experiência do usuário em serviços públicos digitais contribuiu para os governos finalmente tomarem consciência da linguagem ineficaz há

# Os resultados brasileiros estão só começando

muito usada ao se comunicar com cidadãos.

Leis federais dos anos 2010 já exigiam informações públicas claras e fáceis de entender, mas nenhuma chegou a indicar diretrizes sobre como produzir os textos. Foi o caso da Lei de Acesso à Informação (2012), Lei Brasileira de Inclusão (2015) e Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público (2017).

Esta última não só estabeleceu os direitos dos usuários como determinou que todo órgão público explicasse os serviços prestados em um documento único chamado Carta de Serviços.

A obrigatoriedade da Carta de Serviços a partir de 2018 deflagrou ações de simplificação conduzidas por Laboratórios de Inovação em Gestão Pública em todo o país. No mesmo ano, eu lancei Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania, o primeiro livro em português a abordar o movimento mundial Linguagem Simples aplicado à comunicação pública. O livro foi fruto de uma pesquisa acadêmica iniciada em 2016.

Em 2021, a “linguagem clara e compreensível” a qualquer cidadão tornou-se um princípio oficial de governança digital e eficiência pública. A Rede Linguagem Simples Brasil já conecta mais de 1.500 servidores em todo o país. Os prêmios de inovação da Prefeitura de São Paulo e do Instituto Nacional de Metrologia (Inmetro) têm categorias dedicadas à Linguagem Simples.

A Linguagem Simples se expandiu de forma tão rápida e está tão pulverizada pelo setor público brasileiro que começa a ser difícil acompanhar o movimento.

### Cinco casos que comprovam a força da Linguagem Simples

Entre os inúmeros programas em andamento no setor público brasileiro, destacam-se os do Governo do Estado do Ceará, Prefeitura de São Paulo, Agência Nacional de Águas e em vários setores do Poder Judiciário.

Os programas têm focado mais em treinar e regulamentar o uso da Linguagem Simples do que em compilar dados sobre o impacto de documentos simplificados. É fácil encontrar números que confirmem o crescente interesse pelo tema, mas ainda é difícil medir o desempenho de textos escritos com Linguagem Simples. Este artigo conseguiu reunir métricas de cinco órgãos públicos em diferentes áreas.

### Carta de cobrança da Fazenda Nacional

Cartas de cobrança de dívida ativa são documentos difíceis de entender em qualquer idioma. Em 2022, a Procuradoria Geral da Fazenda Nacional brasileira estabeleceu uma parceria com o Programa de Linguagem Simples do Governo do Estado do Ceará para simplificar a carta. O novo modelo baseado em Linguagem Simples e Design Jurídico provocou um aumento de 35% nos pedidos de revisão e aumentou



em 70% os encerramentos por cancelamento. Os dados robustos indicam que os contribuintes entenderam o que fazer e agiram para regularizar as dívidas.

### **Sentenças judiciais em Goiás**

O Projeto Simplificar 5.0, do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, vem transformando sentenças em resumos didáticos desde julho de 2021. O projeto usa técnicas de Linguagem Simples e Design Jurídico. Assim que a sentença é publicada no sistema do Tribunal, advogados e partes recebem o resumo por Whatsapp. Após o Projeto Simplificar, houve uma queda significativa na taxa de recorribilidade (quando se pede para rever a decisão do juiz). De 3,1%, a taxa caiu para 1,7%. Ou seja, houve uma redução de 55% nos pedidos de revisão de sentenças.

### **Campanha de conscientização sobre abuso sexual nos ônibus de São Paulo**

A empresa que gere as linhas de ônibus em São Paulo (SPTrans) veiculou uma campanha de conscientização sobre assédio sexual durante 12 meses. A campanha preferiu gírias em vez de jargão legal. Por exemplo: “encoxar” em vez de “ato libidinoso sem anuência com objetivo de satisfazer a própria lascívia”. A escolha por palavras familiares mostrou-se eficaz. Houve um aumento de 58% nos canais de denúncia de abuso sexual e 87,9% dos passageiros acharam a

linguagem da campanha adequada, mesmo com uso de expressões que poderiam ser consideradas vulgares.

### **Aumento em índices de compreensão e satisfação de usuários**

Duas organizações públicas de setores distintos aferiram o impacto positivo da Linguagem Simples na experiência de usuários. A Fiocruz é a mais importante instituição pública de ciência e tecnologia em saúde do Brasil. No pico da pandemia, a seção de dúvidas frequentes sobre a Covid no website da Fiocruz foi revisada com diretrizes de Linguagem Simples. Até então, a explicação sobre o significado de um exame positivo para IgM e/ou IgG era avaliada como “clara” por 30,43% dos usuários. Com a Linguagem Simples, saltou para 60%.

Outro órgão que aferiu bons resultados foi o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia do Estado do Paraná (CREA-PR), responsável por fiscalizar as atividades profissionais na região. O CREA-PR fez workshops de Linguagem Simples com a sua equipe de atendimento. Após o treinamento, o índice de satisfação nas interações por escrito com usuários passou de 70% para 90%.

### **Brasil, um campo maduro à espera de ser colhido**

Para escrever este artigo, procurei mais de doze importantes órgãos públicos que conduzem programas de Linguagem Simples de variados

escopos: dos mais robustos e interdepartamentais até programas pequenos e restritos. A grande maioria não havia ainda quantificado e sistematizado os resultados que vem alcançando. Muitos ficaram interessados em coletar os dados, mas precisariam de mais tempo. Isso mostrou a pertinência de realizar um estudo mais aprofundado.

A vibrante cena brasileira da Linguagem Simples me faz lembrar da imagem que Alphonse Chapanis, o pioneiro da Ergonomia, usou para definir o papel das palavras em instruções de máquinas: “O texto é um campo maduro à espera de ser colhido”. A colheita da Linguagem Simples no Brasil tem tudo para ser uma safra recorde.

---

**Heloisa Fischer** é uma educadora e jornalista brasileira. Mestre em Design pela PUC-Rio. Autora de *Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania*, o primeiro livro em português sobre o uso de Linguagem Simples em governo digital. Desde 2018, Heloisa tem contribuído para disseminar a comunicação clara nos setores público e privado. Ela é co-fundadora da Rede Linguagem Simples Brasil e membro da diretoria da PLAIN. Desenvolveu o Método Comunica Simples para facilitar a leitura e a compreensão de textos. O seu método já treinou quase 40.000 pessoas.

