


Título: Importa-se de repetir, mas em linguagem que se perceba?	Data: 02-04-2010	
Fonte: Expresso	Página(s): 23	
Autor: Maria Barbosa	C/ Foto Cor	

Importa-se de repetir, mas em linguagem que se perceba?

Portugal começa a levar a sério a ideia de simplificar a redacção de leis, contratos... Já há uma empresa que não faz mais nada

Quando lhe colocaram sobre a mesa o primeiro contrato de trabalho, e a seguir uma esferográfica, Sandra Martins hesitou. Ia mesmo assinar uma folha de papel com um conteúdo que lhe suscitava sérias dúvidas? Ou insurgia-se e perdia a oportunidade pela qual os jovens recém-licenciados esperam anos a fio? "Remeti-me ao silêncio e aceitei as condições propostas. Mas algumas cláusulas eram ilegíveis", recorda a ex-tradutora.

Anos mais tarde, Sandra Martins rubricou contrariada outro contrato (agora de empréstimo bancário), mas desta vez deu voz à indignação. Em 2007, criou a empresa Português Claro com uma carta de princípios transparente como a água: provar que a linguagem simplificada poupa tempo e dinheiro, tanto a quem escreve como a quem lê. Além disso, permite escrever documentos mais sucintos e que custam menos a produzir.

Mas até encontrar o seu espaço Sandra Martins teve de desmontar ideias feitas. "Há uma tendência errada para dizer que a linguagem clara deturpa o espírito da lei. Mas para quem é a lei? Está provado que uma alteração na linguagem faz disparar a compreensão". Em Portugal, admite, a comunicação dirigida aos cidadãos ainda está "mal estruturada e os juristas recorrem a demasiados termos técnicos".

Uma opinião reforçada por Teresa Gomes, directora do Departamento de Formação em e-learning e Comunicação do Instituto Nacional de Administração (INA), onde foram organizados os primeiros cursos dedicados à feitura das leis, ainda na década de 80. Este ano, o projecto de simplificação administrativa sai da gaveta e ganha fôlego com o apoio financeiro da Agência para a Modernização Administrativa (AMA). "É uma prioridade para o Simplex 2010. As regras da comunicação simples vão ser divulgadas entre as entidades da administração central e os municípios", confirma Teresa Gomes, que ainda assim acredita que a linguagem clara começa nas boas práticas dos juristas.

"Por isso, é preciso 'trabalhá-los'. E passar-lhes a mensagem de que um formulário ilegível é um atentado directo à democracia", conclui.

Num país que está na cauda da Europa no que toca à leitura e compreensão de textos (segundo dados da OCDE) e em penúltimo no ranking da iliteracia, a comunicação jurídica "hermética" é um obstáculo ao envolvimento dos cidadãos na vida pública, reforça o advogado Carlos Pinto de Abreu, presidente do Conselho Distrital de Lisboa da Ordem dos Advogados. E impede-os de avaliar as vantagens e inconvenientes de uma medida política ou de um contrato. "Resta saber a intenção com que isso é feito", questiona ainda.

Sandra Martins tem a certeza de que não é o cidadão comum que sai a ganhar. E dá como exemplo a actual crise económica internacional, que trouxe ao de cima a falta de transparência das operações do sistema financeiro. Mas que beneficiou o negócio da Português Claro, uma vez que a empresa tem trabalhado pontualmente com a banca, que depois de abalada pela tempestade económica sentiu urgência em recuperar a confiança dos clientes.

A maior instituição bancária portuguesa, a Caixa Geral de Depósitos, tem em marcha vários projectos de "tradução", de forma a abandonar a linguagem opaca e responder com transparência às reclamações enviadas pelos clientes. Investiu na formação dos seus colaboradores, partilhando com eles as técnicas da linguagem clara, de forma a facilitar a leitura e escrita de documentos. "Afinal, quantas pessoas percebem a diferença entre juros moratórios e juros remuneratórios?", remata Sandra Martins.

E quantas gostariam de ver o termo 'sinistro' erradicado de vez das apólices de seguro? A resposta enviada por e-mail pelo Instituto de Seguros de Portugal (ISP) é um espelho do que se passa no sector: "O regime jurídico do contrato de seguro, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 76/2008, de 16 de Abril, integrou essas preocupações de better regulation".

Mais à frente, o ISP reconhece que o sector "utiliza uma linguagem própria que pode não ser totalmente apreendida por todos os tomadores de seguros". E sugere como boa prática o Portal do Consumidor de Seguros e Fundos de Pensões, lançado em 2009 com a intenção de aproximar o público das seguradoras.

Menos 25% de queixas

Lá fora, as boas práticas sucedem-se. No Reino Unido, por exemplo, os correios utilizavam um formulário, para registar correspondência, que tinha uma taxa de erro de 87%, o que obrigava a gastar €10 mil por semana para lidar com reclamações.

Clarificar a linguagem do documento levou a uma poupança de €550 mil nos primeiros meses.

Também a British Telecom simplificou as suas facturas e passou a receber menos 25% de queixas e pedidos de esclarecimento. Como os clientes entendiam melhor as cartas enviadas pela empresa e pagavam mais depressa, a BT passou a gastar menos em cobranças difíceis.

Em Portugal, não há estudos que confirmem que leis e documentos administrativos (formulários e impressos) mais claros podem poupar dinheiro ao Estado. Mas parece ser ponto assente. Até para José Tavares, director-geral do Tribunal de Contas.

"Não há tempo para se ser breve. Isto porque a simplicidade é um estado superior do pensamento", diz o também coordenador do Delege, a primeira formação do INA dedicada ao tema da simplificação legislativa. Arranca em Maio e é só para juristas. A longo prazo, os resultados poderão ser palpáveis. "A simplificação da linguagem ainda não é vista como uma política pública. Falta sentido estratégico", confirma João Salis Gomes, professor do ISCTE e responsável pela concepção do Delege e de outros cursos de administração pública ou feitura de leis.

A Presidência do Conselho de Ministros discorda. E, por escrito, admite que assumiu, com "iniciativas e medidas concretas", que as leis devem ser mais claras e transparentes. E destaca o Programa Legislar Melhor, lançado em 2006. Quanto a custos: "As iniciativas que envolvam despesa pública em 2010 estão no orçamento para este ano".

O QUE SE FAZ LÁ FORA

Reino Unido

A pressão no sentido de simplificar a linguagem pública nasce na sociedade civil e é dirigida, desde 1979, pela associação Plain English Campaign, que defende a necessidade de textos administrativos e jurídicos claros e de qualidade. A Plain English trabalha de perto com as autoridades públicas na desburocratização de procedimentos, simplificando formulários e impressos vários

Estados Unidos da América

A influência da Plain English Campaign estendeu-se a outros pontos do mundo. No mandato do Presidente Bill Clinton foi lançado o programa National Partnership for Reinventing Government, que adoptou os princípios da linguagem simples para as versões finais dos diplomas. O mais recente, Plain Language Act, aprovado este mês, obriga o Estado a usar linguagem clara em todas as suas comunicações

França

O Ministério da Função Pública e da Reforma do Estado iniciou um programa de simplificação da linguagem administrativa no final dos anos 90. Foi criado o Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif, que desenvolveu um guia de redacção dos diplomas e um software de apoio à redacção administrativa para ajudar os funcionários Itália

A preocupação de adoptar uma linguagem acessível para os cidadãos foi promovida pelos media, na década de 90, dando origem a inúmeros trabalhos teóricos e práticos, tanto no meio universitário como em autarquias locais. Em Trente ou Bolonha, por exemplo, os cidadãos participaram no processo de reescrita de textos administrativos

Maria Barbosa

Número Caracteres: 7687

Tradução Google

Imprimir

Imagem

Fechar janela

netpress system - © manchete, 1996-2010

Netpress e Manchete são marcas registadas da Manchete, SA. Desenvolvimento e actualização
Manchete, SA.