



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
INSTITUTO DE CULTURA E ARTE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO

MARIANA LIMA CEPPI

**LINGUAGEM SIMPLES NA COMUNICAÇÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE DE
CONTEÚDO NO CASO DO LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO E DADOS DO
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ (ÍRIS)**

FORTALEZA

2025

MARIANA LIMA CEPPI

LINGUAGEM SIMPLES NA COMUNICAÇÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE DE
CONTEÚDO NO CASO DO LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO E DADOS DO
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ (ÍRIS)

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Comunicação. Área de concentração: Mídia e práticas socioculturais.

Orientador: Prof. Dr. Diógenes Lycarião Barreto Sousa.

FORTALEZA

2025

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Sistema de Bibliotecas
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- C39l Ceppi, Mariana Lima.
Linguagem simples na comunicação pública : uma análise de conteúdo no caso do Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Estado do Ceará (ÍRIS) / Mariana Lima Ceppi. – 2025.
113 f. : il. color.
- Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Instituto de cultura e Arte, Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Fortaleza, 2025.
Orientação: Prof. Dr. Diógenes Lycarião Barreto Sousa.
1. Linguagem simples. 2. Inovação em governo. 3. Comunicação pública. 4. Análise de conteúdo. I. Título.

CDD 302.23

MARIANA LIMA CEPPI

LINGUAGEM SIMPLES NA COMUNICAÇÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE DE
CONTEÚDO NO CASO DO LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO E DADOS DO
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ (ÍRIS)

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Comunicação. Área de concentração: Mídia e práticas socioculturais.

Aprovada em: 26/05/2025.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Diógenes Lycarion Barreto Sousa (Orientador)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Claudia Cappelli
Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ)

Profa. Dra. Grazielle de Albuquerque Moura Paiva
Universidade Federal do Ceará (UFC)

AGRADECIMENTOS

Este trabalho só foi possível graças ao apoio e à colaboração de muitas pessoas que, de diferentes formas, contribuíram com a realização desta dissertação. Dessa forma, agradeço:

Ao Prof. Dr. Diógenes Lycarião, pela excelente orientação. Sem a sua dedicação à ciência e o seu compromisso com a pesquisa, essa dissertação não seria possível.

Às professoras participantes da banca examinadora Profa. Dra. Claudia Cappelli e a Profa. Dra. Grazielle de Albuquerque Moura Paiva pelo tempo e pelas valiosas colaborações. Todas as recomendações feitas contribuíram para a melhoria desta pesquisa.

Às pessoas que fazem parte do meu ciclo particular, que acompanharam o processo nos bastidores, em ambiente íntimo. Agradeço por todo o apoio dado.

Por fim, agradeço a todos que tenham participado e contribuído com suas reflexões, sugestões e análises.

“Os limites da minha linguagem significam
os limites do meu mundo.”
(Ludwig Wittgenstein).

RESUMO

O uso da Linguagem Simples (LS) na comunicação pública busca tornar as informações mais fáceis de encontrar, entender e usar. A prática propõe-se ser eficiente nas interações entre o governo e a sociedade ao promover o acesso à informação. Este estudo se propõe a examinar dois editais públicos do Governo do Estado do Ceará, cada um em sua versão original (linguagem especializada) e na versão adaptada para LS, estas produzidas em parceria com o laboratório Íris. A metodologia empregada foi a Análise de Conteúdo (AC), cujas variáveis e categorias foram desenvolvidas com base em estudos experimentais, visando preencher lacunas identificadas em uma Revisão Sistemática da Literatura (RSL) sobre o tema. Os resultados revelam alterações estatisticamente significativas nos textos, ainda que ambíguas, especialmente no que tange aos indicadores de inteligibilidade textual, como verbalização e nominalização. Tais ambivalências indicam que, embora a aplicação das técnicas de LS tenha promovido melhorias perceptíveis na apresentação e organização da informação, o incremento da inteligibilidade textual não se mostrou inequívoco. A hipótese levantada é de que a linguagem administrativa dos textos originais condicionou os resultados, sugerindo a necessidade de novos estudos experimentais para aprofundar a compreensão sobre os efeitos da LS no incremento da inteligibilidade textual de editais públicos.

Palavras-chave: linguagem simples; inovação em governo; comunicação pública; análise de conteúdo.

ABSTRACT

The use of Plain Language (PL) in public communication seeks to make information easier to find, understand, and use. This practice aims to enhance the efficiency of interactions between the government and society by promoting access to information. This study aims to examine two public notices issued by the Government of the State of Ceará, each in its original version (specialized language) and in a version adapted to PL, the latter produced in partnership with the Íris Laboratory. The methodology employed was Content Analysis (CA), with variables and categories developed based on experimental studies, in response to gaps identified through a Systematic Literature Review (SLR) on the topic. Two public calls issued by the Government of the State of Ceará were analyzed, each in its original version (specialized administrative language) and in its Plain Language adaptation, both produced in partnership with the Íris Laboratory. The results reveal statistically significant changes in the texts, albeit ambiguous, particularly concerning indicators of textual intelligibility, such as verbalization and nominalization. These ambiguities suggest that, although the use of PL techniques led to perceptible improvements in the presentation and organization of the content, the increase in textual intelligibility was not unequivocal. A plausible hypothesis is that the administrative nature of the original texts influenced the outcomes, indicating the need for further experimental studies to deepen the understanding of the effects of PL on improving the textual intelligibility of public calls.

Keywords: plain language; public communication; government innovation; content analysis.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Publicação da lei no Diário Oficial utilizando Linguagem Simples e Direito Visual.....	33
Figura 2 - Quadro-resumo das diretrizes de Linguagem Simples.....	38
Figura 3 - Etapas da pesquisa.....	88

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Seleção dos trabalhos.....	43
Tabela 2 - Metodologia(s) empregada(s).....	45
Tabela 3 - País/região em que a Linguagem Simples (LS) foi investigada no objeto de pesquisa ou, na ausência dessa informação, o país de origem do estudo.....	46
Tabela 4 - Qual o tipo de órgão ou ente em que a Linguagem Simples (LS) foi investigada?.....	46
Tabela 5 - Em qual meio de comunicação a Linguagem Simples (LS) foi analisada?.....	47
Tabela 6 - Correlações de Spearman entre os resultados obtidos pelos codificadores 1 e 2 ao operacionalizar as variáveis da pesquisa.....	82
Tabela 7 - Variáveis de frequência (contagem simples).....	92
Tabela 8 - Análise de variância (One-way Anova) das variáveis [VERBZ] e [NOMZ].....	94
Tabela 9 - Contagem de palavras por edital.....	95

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	<i>Contexto</i>	11
1.2	<i>Pergunta de Pesquisa</i>	14
1.3	<i>Objetivos da Pesquisa</i>	14
1.3.1	Objetivo Geral	14
1.3.2	Objetivos Específicos	15
1.4	<i>Justificativa</i>	15
1.5	<i>Estrutura da dissertação</i>	18
2	COMUNICAÇÃO PÚBLICA: A DIFICULDADE DE SE FAZER ENTENDER	20
3	LINGUAGEM SIMPLES: BREVE CONTEXTO HISTÓRICO, DIRETRIZES E BOAS PRÁTICAS	26
3.1	<i>Breve contexto internacional</i>	26
3.2	<i>Breve contexto no Brasil</i>	28
3.3	<i>Norma ABNT sobre Linguagem Simples e Diretrizes</i>	35
4	ESTADO DA ARTE	39
4.1	<i>Estudos com Análise de Conteúdo (AC)</i>	48
4.2	<i>Estudos com Análise Linguística, Análise Textual e Revisão Bibliográfica</i>	56
4.3	<i>Estudos Experimentais e Exploratórios</i>	66
4.4	<i>Estudos de Caso</i>	74
5	METODOLOGIA	80
5.1	<i>Procedimentos Metodológicos</i>	80
5.1.1	Natureza da Pesquisa	80
5.1.2	Natureza dos Objetivos	83
5.1.3	Abordagem do Problema	84
5.2	<i>Local de Estudo</i>	84
5.3	<i>Delimitação da pesquisa</i>	85
5.4	<i>Delineamento da pesquisa</i>	87
5.4.1	Pré-teste do livro de códigos	88
5.4.2	Análise de Conteúdo: Categorias a serem analisadas	89
6	RESULTADOS E DISCUSSÕES	92
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	97
7.1	<i>Conclusões sobre o estudo</i>	97

7.2	<i>Contribuição conceitual e prática.....</i>	100
7.3	<i>Limitações de aplicação deste estudo.....</i>	101
7.4	<i>Trabalhos Futuros.....</i>	103
	REFERÊNCIAS.....	105

1. INTRODUÇÃO

Esta seção propõe apresentar o tema de estudo, o escopo da pesquisa, a contextualização do problema, justificar a relevância do estudo e expor a estrutura do texto desta dissertação.

1.1 Contexto

Ter dificuldade na comunicação é um problema tanto antigo quanto comum. Informações incompletas, ambíguas e excessivamente complexas são algumas das barreiras comunicacionais que dificultam o entendimento. Esses aspectos linguísticos são percebidos na linguagem especializada, ou seja, na linguagem específica de áreas técnicas que utilizam termos e conceitos específicos, muitas vezes desconhecidos para pessoas que não são pertencentes ao campo de conhecimento. Assim, a ineficiência na comunicação gera implicações preocupantes para a sociedade que precisa obter informações rotineiras com tais áreas especializadas, como a administração pública, a jurídica, a medicina e outras.

Áreas que fazem uso da linguagem especializada enfrentam enormes desafios comunicacionais quando precisam se comunicar com um público amplo e diverso, assim como é a sociedade. Nesse sentido, cada tipo de ciência é caracterizada por um tipo particular de linguagem e, portanto, adota seu próprio jargão (Gotti, 2011). Sabe-se que cada área do conhecimento possui suas distinções e particularidades, que são refletidas e percebidas na linguagem que utilizam. Nesse contexto, quando uma área especializada comunica-se entre pares, é possível manter o diálogo fluido, uma vez que cada participante consegue compreender os termos e os jargões.

No entanto, a linguagem especializada exige um esforço maior para ser entendida por aqueles que não fazem parte daquele círculo. Assim, quando existe a necessidade de comunicar para um outro tipo de público, os mesmos termos, jargões e significados podem ser fatores de complexidade informacional que dificultam ou impedem o entendimento.

Embora o jargão seja uma particularidade da linguagem utilizada por cada tipo de ciência e essencial para obter a precisão técnica, esses mesmos termos

podem ser vistos como fatores de complexidade ao buscar comunicar para outros públicos. Embora seja importante manter a precisão técnica, torna-se igualmente importante que a informação esteja compreensível para o público a quem se pretende informar.

Nesse cenário, e com o propósito de tornar a comunicação acessível, buscando alcançar o maior número de pessoas, o movimento de Linguagem Simples defende que todos os cidadãos possuem o direito de entender leis, normas e informações essenciais ao pleno exercício da cidadania e da vida em sociedade. Além disso, a comunicação é considerada estar em Linguagem Simples se a redação, estrutura e design são tão claros que permite encontrar, entender e usar as informações com facilidade (Plain, s.d).

Assim, o movimento de Linguagem Simples (LS) ganha destaque, além de adeptos e entusiastas dentro do serviço público. Propondo adequar a linguagem, com o propósito de que essa mensagem se torne compreensível para o maior número de pessoas inseridas no público-alvo (Roedel, 2024).

De acordo com Carvalho e Cappelli (2019), a disseminação do movimento da Linguagem Simples ocorre à medida que se reconhece a ineficácia do uso de termos complexos em documentos oficiais elaborados por órgãos e entes do Governo. Assim, somado com o conjunto de boas práticas de escrita, estão a organização do texto, os aspectos gramaticais, além das reflexões que devem ser realizadas antes e durante todo o processo de elaboração e revisão do documento.

Conhecer o público ao qual se pretende comunicar é o primeiro passo no processo de escrita que torna o destinatário uma prioridade. O processo de elaboração do conteúdo e a escolha da maneira de oferecer a informação são feitas pensando em quem vai consumir a informação.

Considerar o contexto, escolher pelo uso de palavras comuns, escrever a informação em frases curtas, dispor de uma ideia por parágrafo, escrever em ordem direta (sujeito, verbo e complemento), estruturar o documento de maneira lógica e coerente são algumas das boas práticas que auxiliam na entrega do conteúdo e na assimilação da informação (NBR ISO 24495-1:2023¹).

As aplicações da Linguagem Simples dentro do serviço público têm sido vinculada aos laboratórios de inovação, que são espaços considerados adequados à

¹ NBR ISO 24495-1:2023: Norma ABNT publicada no dia 31 de julho de 2024, estabelece princípios e diretrizes para elaborar documentos em Linguagem Simples.

experimentação, elaboração e testagem de novas ideias, promovendo melhorias tanto na atuação do Estado quanto nos serviços prestados à sociedade.

Nesse contexto, o laboratório de Inovação e Dados do Governo do Estado do Ceará (Íris) em parceria com o Programa Cientista Chefe da Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico² (Funcap) propõe-se a “transformar o ambiente público e impactar positivamente a sociedade, por meio da experimentação e da inovação”³. Uma das atividades do Íris é contribuir com a compreensão de documentos públicos através das técnicas de Linguagem Simples, ao traduzir a linguagem administrativa (especializada). A adoção de técnicas que buscam reduzir a complexidade da informação, auxilia os cidadãos a ter melhor entendimentos dos documentos, relatórios e políticas públicas, que são essenciais para o bom funcionamento da vida civil.

Portanto, sabendo que o Estado deve servir ao cidadão, presume-se que, além de ter que disponibilizar as informações (princípio da publicidade⁴) em canais oficiais de comunicação (editais, sites institucionais, comunicados, avisos, cobranças, ouvidorias), essas informações precisam ser de fácil compreensão (direito ao acesso à informação⁵).

Nesse sentido, esta pesquisa realiza uma análise de conteúdo (AC) em dois editais, elaborados pelo governo do Estado do Ceará em parceria com o Íris, com o propósito de observar as duas versões (linguagem especializada e Linguagem Simples) de cada edital. Os editais analisados são: “Painéis Artísticos nas Escolhas 2022”, produzido pela Vice-Prefeitura de Fortaleza e o “Prêmio Carolina Maria de Jesus 2023”, elaborado pelo Ministério da Cultura (MinC), ambos em parceria com o laboratório Íris. O propósito da análise de conteúdo deste estudo é observar se houve ou não a redução da complexidade da informação ao codificar categorias selecionadas para a análise dos documentos e que já foram validadas no meio

² Disponível em: <https://www.funcap.ce.gov.br/programas-de-auxilio/cientista-chefe-geral/>. Acesso 12/02/2025.

³ Disponível em: <https://irislab.ce.gov.br/sobre/>.

⁴ Princípios constitucionais, (CF/88): Art. 37- A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em 15/06/2004.

⁵ Lei nº12.527/11 - Lei de acesso à informação: Art. 5º É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em 15/06/2024.

científico em pesquisas experimentais. Assim, é importante destacar que as variáveis selecionadas para a AC foram extraídas e fundamentadas nos estudos de Maurizio Gotti (2005, 2006) e Susanne Göpferich (2006a, 2006b, 2009) que se dedicaram a pesquisar sobre inteligibilidade e sobre as características que diferenciam a linguagem ordinária da linguagem especializada.

Acredita-se que essa escolha torna a pesquisa mais robusta, buscando preencher a lacuna percebida em outros estudos que utilizam a análise de conteúdo na metodologia, mas que as variáveis selecionadas não foram testadas em estudos experimentais. Assim, esta pesquisa, em consonância com estudo anterior (Lycarião, 2014), busca contribuir com o meio acadêmico ao utilizar variáveis já validadas experimentalmente, promovendo, desse modo, análises baseadas em evidências sobre o fenômeno em investigação, ou seja a ampliação da inteligibilidade textual como resultado da tradução de conteúdo em linguagem especializada para a linguagem ordinária.

1.2 Pergunta de Pesquisa

Feita a contextualização, a pergunta de pesquisa que motiva este estudo é: **Ao aderir às técnicas de Linguagem Simples, o Laboratório de Inovação e Dados do Estado do Ceará (Íris) aumentou a inteligibilidade textual dos editais originalmente publicados em linguagem administrativa?**

1.3 Objetivos da Pesquisa

Esta seção apresenta o objetivo geral e específico da pesquisa.

1.3.1 Objetivo Geral

O objetivo é examinar se houve aumento da inteligibilidade dos textos após o processo de reescrita.

1.3.2 Objetivos Específicos

Avaliar, por meio da Análise de Conteúdo, se as adaptações realizadas nos documentos escritos em Linguagem Simples aumentaram a inteligibilidade, com base em variáveis específicas para análise.

Identificar se as variáveis selecionadas para o estudo são a razão do aumento da inteligibilidade, nos documentos escritos em Linguagem Simples.

1.4 Justificativa

O aumento da necessidade de tornar a comunicação pública mais eficiente, evidencia as dificuldades que parte da sociedade enfrenta para compreender documentos que são produzidos pelo Estado e destinados ao cidadão. Editais, leis, normas e instruções, embora sejam fundamentais à vida civil, costumam utilizar uma linguagem excessivamente técnica e especializada, o que pode dificultar a compreensão do indivíduo. Nesse contexto, a adoção da Linguagem Simples assume importância estratégica por ser uma ferramenta que viabiliza o acesso à informação.

Devido a problemas de comunicação frequentes, o Governo do Estado do Ceará, em 2019, através do decreto, (D34.292/21)⁶ criou o Laboratório de Inovação e Dados (Íris), que surgiu com a proposta de “transformar o ambiente público e impactar positivamente a sociedade, por meio da experimentação e da inovação” (Íris, s.d).

O laboratório tem parceria com o Programa Cientista Chefe da Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (Funcap), que tem o objetivo de incentivar e atrair a atuação de pesquisadores com o propósito de fortalecer a inovação no Estado do Ceará, fomentando e criando cooperação entre o campo acadêmico, o serviço público e o setor privado.

Dentre as funções do Íris, está o programa de Linguagem Simples que tem como pilares: a simplificação das comunicações técnicas e jurídicas, usando métodos de escrita e visuais (design); o treinamento dos servidores para que

⁶ Decreto nº 34.292, de 07 de outubro de 2021. Altera o decreto nº 33.417, de 30 de dezembro de 2019, nos termos que indica, e dá outras providências. Assim, o Íris foi criado em 2019, mas teve o decreto alterado em 2021.

possam melhorar os conteúdos dos órgãos ao qual façam parte; e o engajamento da administração pública e desses servidores, com a finalidade de gerar impactos positivos nas esferas individuais e coletivas da vida do indivíduo (Íris, 2021).

Para este estudo, foram selecionados dois documentos públicos (editais⁷), elaborados pelo Íris, intitulados “Painéis Artísticos nas Escolas 2022” e “Prêmio Carolina Maria de Jesus 2023”, ambos destinados ao público amplo, ou seja, produzidos pelo Estado com a finalidade de comunicação com a sociedade. Esses editais estão disponíveis em duas versões de escrita, sendo elas: a) em linguagem especializada (da administração pública); e em b) Linguagem Simples (linguagem ordinária).

Os documentos que foram selecionados baseados nos critérios: i) ser um documento elaborado pelo Governo do Estado do Ceará e destinado aos cidadãos; ii) trazer informações técnicas que precisam ser assimiladas pelo público geral, iii) estar disponibilizado nas duas versões (linguagem especializada x Linguagem Simples) e, iv) ter sido elaborado em parceria com o Laboratório de Inovação e Dados do Estado do Ceará (Íris).

Este estudo é relevante porque, embora a Linguagem Simples tenha avançado nas políticas públicas de comunicação no Brasil, permanece a necessidade de ampliar as pesquisas acadêmico-científicas que investigam o tema com base em dados empíricos. Ao utilizar variáveis já aplicadas em estudos experimentais, esta pesquisa busca oferecer evidências que possam auxiliar na fundamentação das decisões sobre a adoção da Linguagem Simples no setor público.

Embora os critérios de escolha dos documentos de análise não abordem todas as problemáticas encontradas, ressalta-se que a decisão de examinar documentos produzidos pelo Íris partiu do propósito de delimitar o objeto estudado que tenha sido produzido pelo Governo do Estado do Ceará.

É importante destacar que, no momento de escolha, ao fazer uma busca livre nos sites de buscas (Google e Bing), resultaram em apenas dois trabalhos que haviam sido produzidos pelo Íris e que estavam disponíveis nas duas versões de escrita (em linguagem especializada x em Linguagem Simples). Neste momento, percebe-se uma das limitações encontradas para realizar esta pesquisa: a ausência de um alto volume de documentos para analisá-los. Sabe-se também que analisar

⁷ Disponível em: <https://figshare.com/s/1768d0b05013a063d8f3>.

dois documentos de um único laboratório de inovação não reflete toda a prática do uso da Linguagem Simples na Comunicação Pública. Para estudos futuros, recomenda-se ponderar a disponibilidade de uma amostra ampla para análise.

Assim, considerando as limitações operacionais deste estudo, será realizada uma análise de conteúdo (AC), para verificar se e em que medida ocorreu ampliação da inteligibilidade das informações disponibilizadas no edital em linguagem especializada para o edital produzido pelo Iris, em Linguagem Simples. Destaca-se que as variáveis selecionadas para a AC foram extraídas e fundamentadas nos estudos de Maurizio Gotti (2005, 2006), Susanne Göpferich (2006a, 2006b, 2009) e Lycarião (2014) que se dedicaram a pesquisar sobre inteligibilidade, características da linguagem ordinária e da linguagem especializada. Acredita-se que essa escolha torna a pesquisa mais robusta, buscando preencher a lacuna percebida em outros estudos que utilizam a análise de conteúdo na metodologia, mas que as variáveis selecionadas não foram extraídas de estudos experimentais. Na Revisão Sistemática de Literatura (RSL) realizada, notou-se que os estudos de Gagen e Kreps (2019), Yeung e Leung (2015), Sampson, Price, Sampson, Bradshaw e Freeman (2024) e Marx e Miller (2023) utilizaram a metodologia de análise de conteúdo, no entanto, as variáveis examinadas não foram extraídas de estudos experimentais. Para mais informações consultar a **seção 41. Estudos com Análise de Conteúdo (AC)**.

Assim, esta pesquisa busca contribuir com o estado da arte sobre Linguagem Simples ao utilizar variáveis já validadas em estudos laboratoriais, promovendo análises baseadas em evidência sobre o assunto. Embora este estudo não faça uso da pesquisa experimental, utiliza categorias validadas por esse tipo de investigação, notadamente as de Susanne Göpferich (2006a).

Complementar a isso, é importante frisar que o ato de reescrever pode ser considerado um processo de tradução dentro do mesmo idioma, com a intenção de tornar a informação mais inteligível e assim, viabilizar o entendimento e a assimilação da informação (Finatto, Tcacenco, 2021).

Com isso, o processo de busca por outras palavras, recombina-as e estruturando-as em frases, parágrafos, formando o documento por completo, é denso e exige cautela, para não deturpar a essência da informação. Dito de outra forma, este estudo busca analisar as escolhas linguísticas feitas para produzir as duas versões de cada documento a ser analisado (linguagem especializada x

Linguagem Simples), e examinar se e em que medida houve ampliação da inteligibilidade textual.

Considerando o que foi mencionado, a AC proposta tem como referência conceitual principal os estudos de Maurizio Gotti (2005, 2006), que aborda as distinções percebidas entre a linguagem especializada e a linguagem ordinária. Ressalta-se que a linguagem ordinária refere-se à linguagem comum, do dia a dia e, assim, assemelha-se a Linguagem Simples. Assim, este estudo entende que a linguagem ordinária adota a mesma essência da Linguagem Simples. Já os estudos de Susanne Göpferich (2006a, 2006b, 2009) indicam que a reescrita de textos técnicos para uma linguagem mais fácil de entender é uma prática comum para beneficiar o entendimento da informação. Os estudos experimentais conduzidos por Susanne Göpferich (2006a) foram referência para a construção das variáveis e categorias adotadas na AC do presente estudo. Somado a esses autores, os estudos de Lycarião (2014) examinam a inteligibilidade da informação através da análise de conteúdo (AC), contribuindo diretamente para as estratégias metodológicas deste estudo.

Caso se perceba ganhos na reescrita, pode-se inferir que fazer o uso das boas práticas de escrita indicados pela Linguagem Simples trazem melhorias na entrega da informação, alcançando, assim, a eficácia desejada na comunicação pública.

1.5 Estrutura da dissertação

O capítulo 2 apresenta o problema que a comunicação pública enfrenta e as dificuldades percebidas ao fazer uso da linguagem especializada quando pretende-se comunicar com o cidadão. É necessário mudar.

O capítulo 3 traz um breve contexto do movimento de Linguagem Simples na esfera internacional e no Brasil.

O capítulo 4 expõe o referencial teórico e o estado da arte realizado a partir de uma Revisão Sistemática de Literatura⁸ (RSL).

⁸ A versão resumida desta RSL foi publicada na Revista OBS*, no dia 31 de março de 2025. Para ter acesso completo ao artigo, ver (Ceppi, Lycarião & Costa, 2025), disponível em: <https://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/2541>.

O capítulo 5 relata a metodologia utilizada, sendo a análise de conteúdo (AC), com o propósito de analisar as escolhas linguísticas das duas versões (linguagem especializada x Linguagem Simples) de cada documento público (edital) estudado. Essa análise busca identificar se e em que medida, ao reescrever o documento para a Linguagem Simples, houve incremento da inteligibilidade textual.

O capítulo 6 relata os resultados da pesquisa, bem como realiza as discussões.

Por fim, o capítulo 7 faz as considerações finais, lista as limitações enfrentadas ao aplicar a pesquisa, além de expor as lacunas metodológicas que foram percebidas e que servem de aprendizado para pesquisas futuras.

2.COMUNICAÇÃO PÚBLICA: A DIFICULDADE DE SE FAZER ENTENDER

Historicamente, a comunicação governamental no Brasil era usada para promover a imagem dos representantes do governo (Duarte, 2011), ferindo o princípio da impessoalidade que está assegurado na Constituição Federal (Brasil, 1988), também conhecida como Constituição Cidadã.

Nesse sentido, segundo Duarte (2011), a comunicação governamental não cumpria com a essencialidade da sua função de manter um diálogo eficiente com o cidadão. Assim, existia uma forte tradição na comunicação governamental que se utilizava desta comunicação para se autopromover, sendo necessário a difusão de uma nova concepção de comunicação, agora, centrada e pensada nas demandas do cidadão, surgindo o conceito de comunicação pública. Duarte (2011, p.16) destaca que

Fazer comunicação pública é assumir a perspectiva cidadã na comunicação envolvendo temas de interesse coletivo, alterando seu eixo, tradicionalmente centrado no atendimento dos interesses da instituição e de seus gestores. Na comunicação pública o objetivo é o atendimento do interesse público e da sociedade simbolizado pelo cidadão.

Assim, o autor expressa o compromisso da comunicação que deve ser centrada no cidadão ao promover políticas públicas que permitam uma comunicação eficiente entre o Estado e o cidadão. Para isso, Duarte (2011, p.19) afirma que a comunicação pública pode ser essencial ao buscar por:

a) identificar demandas sociais; b) definir conceitos e eixos para uma ação pública coerente e integrada; c) promover e valorizar o interesse público nas instituições; d) qualificar a formulação e implementação de políticas públicas; e) orientar os administradores em direção a uma gestão mais eficiente; f) garantir a participação coletiva na definição, e na implementação, no monitoramento e no controle, bem como na viabilização, avaliação e revisão das políticas e ações públicas; g) atender as necessidades do cidadão e dos diferentes atores sociais em obter e disseminar informações e opiniões, garantindo a pluralidade no debate público; h) estimular uma cidadania consciente, ativa e solidária; i) melhorar a compreensão sobre o funcionamento do setor público; j) induzir e qualificar a interação com a gestão e a execução dos serviços públicos; k) avaliar a execução das ações de interesse coletivo.

Somado às contribuições do autor acima citado, o Estado demonstra que atender a todas essas questões já mencionadas é uma necessidade antiga. Nesse

sentido, com o slogan “Serviço público é servir ao público”, o Programa Nacional de Desburocratização (Brasil, 1979), o governo brasileiro já sinalizava a necessidade de melhorar o atendimento à sociedade com a proposta de diminuir a quantidade de papéis, leis e regulamentos que circulavam e norteiam o funcionalismo público. No entanto, o programa, atualmente revogado, teve poucas mudanças na prática, pois preocupou-se com o volume dos documentos gerados, esquecendo da linguagem complexa que era usada ao redigi-los. Anos depois, com a Campanha Nacional pela Simplificação de Linguagem, iniciam-se as primeiras manifestações focadas na necessidade de repensar a linguagem usada pelos órgãos públicos do país (AMB, 2005).

Nesse sentido, em 2011, a Lei de Acesso à Informação torna-se um marco no Brasil ao referir-se indiretamente sobre o conceito de Linguagem Simples quando em seu texto assegura que “é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação (...) mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão” (Brasil, 2011). Nesse trecho de lei, destacam-se duas ações basilares ao exercício da cidadania, sendo elas: assegurar a transparência das ações do Estado, permitindo a fiscalização social e o acesso à informação sem complexidades, possibilitando a prestação dos serviços públicos.

Nesse contexto, a Nova Gestão Pública tem ênfase no cidadão e na qualidade dos serviços oferecidos à comunidade. Segundo Mello e Slomski (2010, p. 8),

As reformas na administração pública e a consolidação da democracia no Brasil tornaram os cidadãos mais exigentes, [...], o cidadão passou a demandar mais do poder público em defesa de seus direitos. Assim, o aumento da procura por informações governamentais e a necessidade legal de maior transparência nas ações do gestor público culminaram na crescente disponibilização de informações.

Dessa maneira, reconhecendo a necessidade e a importância de ter o cidadão no centro da comunicação pública, em 2019, no Ceará, foi criado o Laboratório Íris. Assim, dentre as propostas de inovação no serviço público realizadas pelo Íris, tem-se o uso da Linguagem Simples, sendo essa, a ênfase deste estudo.

Dificultar a compreensibilidade da informação com excessos linguísticos pode ser vista como uma falha comunicacional presente em diversas áreas, dentre elas, a Medicina, a Economia, o Direito, à Comunicação e a Administração Pública. Dessa maneira, esse problema precisa ser investigado, entendido e solucionado. Nesse

cenário, as diversas áreas buscam pesquisar sobre como amenizar tais disfunções comunicacionais, tornando as informações mais acessíveis e compreensíveis ao destinatário. Nesse sentido, Infere-se que, colocá-los como prioridade ao repensar na maneira de disponibilizar os conteúdos destinados ao público é o caminho a ser perseguido.

Assim, o movimento mundial de Linguagem Simples chama a atenção, podendo ser útil em múltiplos setores. Com sua relevância social e a busca por conscientização para a aplicação, é considerada uma causa social em prol do cidadão, contribuindo para o exercício dos direitos civis e uso da cidadania plena.

No entanto, o uso da Linguagem Simples vai além de apenas dispor das informações em canais oficiais. Entende-se que para oferecer uma comunicação eficiente entre o Estado e o cidadão, não é suficiente que o Estado se preocupe apenas em disponibilizar a informação, respeitando os princípios constitucionais, como o da publicidade e do acesso à informação (Brasil, 1988). O esforço deve ir além disso, pois presumo que a informação precisa ser ofertada de maneira que seja fácil de encontrar e de entender.

Dessa maneira, nota-se que ainda há uma disfunção institucionalizada na comunicação pública. Ou seja, a maneira como as informações são repassadas ao cidadão precisam ser repensadas e reformuladas, pois ainda enfrentam vastas barreiras que impedem ou dificultam a função elementar do processo comunicacional: ter a mensagem compreendida pelo receptor.

Nesse sentido, oferecer informações de fácil entendimento, diminuindo a complexidade do conteúdo, com o propósito de aumentar a assimilação pode ser considerado o objetivo fundamental da comunicação pública. No entanto, a realidade ainda é outra. Os órgãos públicos carregam fortes influências do linguajar técnico, cheio de jargões, conhecido como “burocratês” (Houaiss, 2001, p. 532) e possuem excesso de vocabulário jurídico, como ressalta Guimarães (2012, p. 176-177):

É fato que algumas peças jurídicas são redigidas de maneira que é impossível a alguém que não seja parte do meio jurídico compreendê-las. Esse estilo rebuscado, denominado, “juridiquês”, impede qualquer possibilidade de conhecimento, ao invés de permitir a compreensão sobre o assunto tratado.

Os textos, memorandos, circulares, normas e editais são repletos de termos arcaicos e complexos, que dificultam o entendimento do cidadão e confundem até

mesmo pessoas que estão habituadas com tal maneira de se comunicar. Nesse sentido, é enfatizado que

Escrever mal não é apenas algo que aborrece a quem lê, é também desumano e antidemocrático, porque desrespeita um direito fundamental do leitor: o de compreender os textos institucionais que regulamentam a vida do cidadão (Mendonça, 1987, p.3).

Os excessos de tecnicismos, jargões e complexidades, muitas vezes desnecessários, são fatores de exclusão social, pois, ao não entender o que está sendo comunicado, o cidadão deixa de ter acesso aos direitos civis e de ter acesso à informação. Assim, o impossibilita de exercer a cidadania e de tomar decisões racionais sobre assuntos essenciais à vida. A respeito desse assunto, Cameron (1995) afirma que uma linguagem desnecessariamente complexa pode ocasionar várias disfunções, desde impedir os indivíduos a decidir conscientemente a deixar de usufruir dos serviços governamentais.

Sunstein (2011, p.1) afirma que, o governo ao aderir ao uso da Linguagem Simples, aumenta a transparência das ações e responsabiliza quem as fez. Nesse sentido, o autor diz que melhorar a compreensão dos indivíduos traz outros benefícios ao Estado, tais como aumentar a eficiência, reduzir os gastos públicos com o retrabalho e diminuir a busca por informações iniciais que já são oferecidas de imediato e entendidas de prontidão, uma vez que o cidadão passa a ter maior consciência, possuindo maior autonomia.

No entanto, mesmo com tantos benefícios ao fazer uso das técnicas de Linguagem Simples, Kimble, alerta que

Em alguns desses estudos, o nível de compreensão permaneceu mais baixo do que os revisores poderiam esperar. Isso serve para nos lembrar: revisar documentos é um trabalho difícil que envolve muitas variáveis, existem limites ao nível de compreensão que podemos esperar com documentos legais, e ainda temos muito a aprender⁹ (Kimble, 1994, p. 65, tradução nossa).

No Brasil, é importante destacar que um dos fatores que dificultam a compreensão do conteúdo é o índice de alfabetismo funcional. Nesse contexto, de

⁹ Tradução Livre de: “ You'll notice that in some of these studies the level of comprehension remained lower than the reviewers might have hoped. That serves to remind us: revising documents is difficult work involving many variables, there are limits to the level of comprehension we can expect with legal documents, and we still have a lot to learn” (Kimble, 1994, p.65).

acordo com a Unesco (2006), o alfabetismo funcional é definido como “a capacidade que uma pessoa tem de ler ou escrever um texto simples relacionado ao seu cotidiano”¹⁰. Nesse sentido, pode-se afirmar que a escolaridade é o que impulsiona a elevação do nível de alfabetismo, mas não garante que essas pessoas tenham o alfabetismo consolidado.

Isso demonstra que há um grande número de pessoas que são escolarizadas, mas que não possuem a plena capacidade de compreensão no uso da linguagem verbal (Inaf, 2022).

Além do nível de escolaridade, é importante destacar que outro fator pode ser considerado como um índice de interferência na compreensão da informação, sendo ele o nível de afinidade com determinado assunto. Dito de outra forma, é possível que um indivíduo com alta escolaridade possa ter dificuldades em assimilar um conteúdo por não ter familiaridade com o assunto. Como também é possível que pessoas com baixa escolaridade tenham maior facilidade de compreensão, caso possuam familiaridade com o assunto tratado. Em outras palavras, há tantos outros fatores que influenciam na recepção da informação, mas para esta pesquisa vamos nos ater às escolhas linguísticas feitas para a elaboração dos documentos (editais) selecionados.

É importante ressaltar que a mensuração da complexidade de uma informação é referencial e variável, pois o ponto de partida para análise é o destinatário da informação. Então, definir bem o perfil receptor da informação é fundamental para analisar a complexidade do conteúdo. Percebe-se também que destinar um documento para um público geral, sem defini-lo, traz reflexões. Sem escolher a qual público pretende-se informar, faz-se necessário considerar o uso de uma comunicação ampla que seja capaz de ser entendida por indivíduos diversos, tal qual como é a sociedade. Em outras palavras, não há como abranger a todos, mas há possibilidades de tornar a informação o mais acessível que se possa, dentro das limitações que toda linguagem possui.

Somando a isso, em relação aos estudos do discurso especializado, Gotti reconhece que

A linguagem geral não é uma entidade uniforme, contendo muitas variedades, regras e características comuns do discurso especializado

¹⁰ Disponível em: <https://www.unesco.org/en/education>. Acesso em 15 de março de 2024.

coexistem com as específicas que separam cada variedade das outras¹¹ (Gotti, 2011, p. 25, tradução nossa).

Sendo assim, apesar de ainda não se apresentar de maneira suficiente a resolver esse problema de comunicação pública, no Brasil, há demonstrações de interesse no assunto, tanto pelo funcionalismo público, como pelo meio acadêmico. Atualmente, já se encontram algumas pesquisas, dissertações, leis, normas, diretrizes, pactos jurídicos e laboratórios de inovação que buscam trazer maior acessibilidade das informações que são produzidas e oferecidas pelo Estado e destinadas ao cidadão (Fischer, 2021; Brasil, 2011; Ceará, 2022; Íris, 2019).

¹¹ Tradução livre de: “Just as general language is not a uniform entity but contains many varieties, common rules and features of specialized discourse coexist with specific ones separating each variety from the others” (Gotti, 2011, p.25).

3. LINGUAGEM SIMPLES: BREVE CONTEXTO HISTÓRICO, DIRETRIZES E BOAS PRÁTICAS

Este capítulo traz um breve histórico do movimento de Linguagem Simples, tanto na esfera internacional, quanto na nacional, além de apresentar as diretrizes de escrita disponíveis na 1ª edição da Norma ABNT ISO 24495-1:2023.

3.1 Breve contexto internacional

Em 1940, o movimento Plain Language, traduzido para o português como Linguagem Simples, iniciou nos Estados Unidos e no Reino Unido, com a proposta de defender os direitos dos cidadãos em entender informações que regem a vida civil de cada indivíduo e que são essenciais para o dia a dia. (Fischer, 2018). No mesmo ano, foi publicado no Reino Unido, o memorando intitulado “Brevidade¹²”, em que era solicitado aos servidores públicos a escrita de comunicados mais claros e objetivos (Cutts, 2013). Em 1942, os EUA aprovaram a Lei Federal de Relatórios, com o propósito de “reduzir a burocracia e a excessiva complexidade que o governo impõe às empresas” (United States of America, 1942 *apud* Fischer, 2021; Schriver, 2017). Em 1944, um memorando¹³ feito pelo funcionário público dos EUA, chamado Maury Maverick, ganhou visibilidade ao ser publicado no jornal Washington Post, no qual solicitava que os memorandos devem ser “tão curtos quanto a clareza permitir”.

Em 1966, nos EUA, o funcionário público O’Hayre (1966), publicou o livro “Gobbledygook has gotta go¹⁴” (Chega de jargão, tradução nossa), que trouxe orientações elaboradas por ele, para facilitar a escrita.

Em 1972, o presidente dos EUA, Richard Nixon, decretou que o Diário Oficial americano deveria ser disponibilizado aos cidadãos em uma linguagem que todos

¹² Memorando “Brevidade” disponível em:

<https://policymemos.hks.harvard.edu/links/memo-winston-churchill-war-cabinet-re-brevity-date-08091940>. Acesso em 22/02/2025.

¹³ Disponível em: <https://archive.org/details/Maverick1944MemoAboutGobbledygook>. Acesso em 22/02/2025.

¹⁴ Disponível em: <https://archive.org/details/gobbledygookhasg3836ohay/mode/2up>. Acesso em 22/02/2025.

entendessem (Fischer, 2021). Em 1975, um comitê criado pelo primeiro-ministro do Reino Unido apontou que o uso da linguagem “obscura e complexa” é um dos principais desafios do governo (Zander, 2015). Em 1976, na Suécia, foi contratado o primeiro linguista para trabalhar no governo com o propósito de modernizar a escrita das leis, possuindo, desde então, a possibilidade da realização de um trabalho feito em conjunto entre juristas e linguistas (Roedel, 2024). Em 1978, Nova York foi o primeiro estado a aprovar a lei de Plain English, sendo o mesmo ano em que o presidente dos EUA, Jimmy Carter, exigia que as regulamentações oficiais fossem escritas em inglês “claro e simples” (Schrive, 2017; Penman, 1992). Em 1979, o governo britânico foi pressionado pela Plain English Campaign (Campanha pelo Inglês Simples) a revisar 171 mil formulários públicos. Essa ação resultou em 58 mil formulários reformulados e 36 mil deixaram de ser utilizados (Cutts, 2013).

Em 1983, o advogado britânico John Walton, criou a associação Clarity¹⁵, pois estava farto dos textos jurídicos que fazem uso de uma linguagem arcaica. Assim, decidiu escrever uma carta ao UK Law Society Gazette, convidando advogados a se unirem e, juntos, tornarem a linguagem jurídica mais fácil de entender. A carta obteve 28 respostas e assim, a associação Clarity foi fundada. Além disso, é importante ressaltar que um dos juízes mais renomados do direito comum, o juiz Lord Denning, endossou o projeto (Clarity, s/d).

Em 1996, nos EUA, foi criada uma rede de servidores públicos intitulada de Plain Language Action and Information Network, que juntos desenvolveram a primeira versão das diretrizes federais (Federal Plain Language Guidelines). Essas diretrizes são frequentemente revisadas e ainda utilizadas. Ainda em 1996, o presidente Bill Clinton publicou uma determinação aos órgãos federais, indicando que fizessem esforços para elaborar documentos públicos em Linguagem Simples (Schrive, 2017). Bill Clinton tinha como vice-presidente, Al Gore, que se dedicava a reinventar ações do Governo. Uma das ações era o uso da Plain Language (Linguagem Simples) na comunicação governamental. Foi nesse contexto que Al Gore expressou a frase que se tornou a essência do movimento, quando disse que “A Linguagem Simples é um direito civil” (Fischer, 2021). Além disso, Al Gore criou o prêmio “No Gobbledygook Awards”, buscando engajar os servidores públicos a

¹⁵ Disponível em: <https://www.clarity-international.org/>. Acesso em 22/02/2025.

reduzir as informações burocráticas ao fazerem uso da Linguagem Simples. (Roedel, 2024).

Em 13 de outubro de 2010, o presidente Barack Obama publicou a Lei “Plain Writing Act”, que exige do poder público o uso da Linguagem Simples na comunicação com os cidadãos. Essa data, tornou-se o Dia Internacional da Linguagem Simples, sendo comemorada desde então (Roedel, 2024).

Conquistando vários entusiastas ao redor do mundo, na próxima seção será apresentada algumas das ações realizadas no Brasil, tais como legislações, ações feitas por laboratórios de inovação e as diretrizes que a Norma NBR ISO 24495-1:2023 aborda.

3.2 Breve contexto no Brasil

Algumas leis brasileiras trazem de forma explícita em seu texto, a necessidade que o Estado tem de comunicar-se com o cidadão em uma linguagem de fácil compreensão. Isso nos permite inferir que o Governo brasileiro reconhece essa lacuna existente na comunicação pública ao sinalizar formalmente essa carência em leis oficiais do país.

Nesse sentido, a Constituição Federal brasileira - CF/88 (Brasil, 1988) é conhecida como uma “Constituição Cidadã”, por trazer em seu texto os direitos individuais e sociais, as liberdades fundamentais, a participação do indivíduo na política, além de promover o acesso à justiça e à informação. Com isso, o artigo 5º, XIV afirma que “é assegurado a todos o acesso à informação (...)”.

A Lei de Acesso à Informação - LAI (Brasil, 2011) é considerada um marco para o movimento de Linguagem Simples, pois afirma no artigo 5º que “é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão”. A LAI promove a transparência das ações do governo, buscando promover a participação ativa da população em assuntos relevantes do país, bem como promover o controle das ações do governo e a prestação de contas com a sociedade.

Sancionada em 2017, a Lei dos Direitos do Usuário do Serviço Público (Brasil, 2017) aborda questões relativas à participação, proteção e defesa dos

usuários que utilizam os serviços prestados pela administração pública do país. Assim, o artigo 5º, XIV afirma que se deve utilizar a “Linguagem Simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos”. Esse artigo demonstra a preocupação de utilizar elementos linguísticos que reduzem a complexidade ao consumir o conteúdo. Já no artigo 7º, tornou obrigatório a “Carta de Serviços ao Usuário”, que possui o propósito de informar quais são os serviços realizados pelo órgão ou ente e informar as formas de acesso a esses serviços, além de “trazer informações claras e precisas” (Brasil, 2017).

Sancionada em 2018 e entrando em vigor em 2021, a Lei Geral de Proteção aos Dados (Brasil, 2018) dispõe sobre o tratamento dos dados pessoais, com o propósito de garantir os direitos fundamentais previstos na CF/88, tais como o da liberdade e o da privacidade. Assim, aborda várias questões relativas a oferecer informações com clareza aos cidadãos. O artigo 9º diz que o acesso às informações sobre o tratamento de dados do indivíduo deve ser facilitado e disponibilizado de maneira “clara, adequada e ostensiva” (Brasil, 2018).

Em 2021, a Lei do Governo Digital dispõe de princípios, regras e instrumentos que buscam promover melhorias na eficiência da administração pública, com o propósito de desburocratizar, de inovar, de estimular a participação dos cidadãos e da transformação digital. Nesse sentido, o artigo 25º, VI, afirma que as plataformas digitais do Governo devem disponibilizar ferramentas de transparência e de controle do tratamento de dados pessoais que sejam “claras e facilmente acessíveis”, permitindo o exercício pleno dos direitos que o indivíduo possui (Brasil, 2021).

Somado às leis mencionadas, o Manual de Redação da Presidência da República (Presidência da República, 2018) também afirma que a redação oficial deve possuir alguns atributos que melhoram a qualidade do texto, sendo eles: a objetividade, a concisão, a impessoalidade, a formalidade, a padronização, a clareza, a precisão e o uso da norma padrão da língua portuguesa. O Manual destaca que, para garantir o princípio constitucional da publicidade não basta apenas a publicação da informação. Para garantir o princípio da publicidade é necessário que a informação permita o entendimento do conteúdo. O Manual ressalta que

Não se concebe que um documento oficial ou um ato normativo de qualquer natureza seja redigido de forma obscura, que dificulte ou impossibilite sua compreensão. A transparência é requisito do próprio Estado de Direito: é inaceitável que um texto oficial ou um ato normativo não seja entendido pelos cidadãos. O princípio constitucional da publicidade não se esgota na mera publicação do texto, estendendo-se, ainda, à necessidade de que o texto seja claro (Presidência da República, 2018).

O Manual traz algumas recomendações de escrita, tais como:

- Escreva na ordem direta, sem intercalações (sujeito, verbo e complemento);
- Explique os significados das siglas
- Escreva frases curtas;
- Prefira palavras simples;
- Prefira a linguagem comum, ao invés da linguagem técnica;
- Evite sinônimos, como recurso linguístico, faça uso da mesma palavra.

Junto com manifestações em leis e no Manual da presidência, em 2023, o presidente do Supremo Tribunal Federal (STF), o ministro Luís Roberto Barroso, lançou junto ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples. O Pacto corresponde a um conjunto de ações, iniciativas e projetos que devem ser aplicados em toda a Justiça do país e em todos os níveis (graus de jurisdição). O propósito é tornar as informações mais compreensíveis e aproximar os cidadãos. Assim, os tribunais envolvidos, sem prejudicar a técnica jurídica se comprometem a: (1) eliminar termos excessivamente formais e dispensáveis à compreensão do conteúdo a ser transmitido; (2) Adotar linguagem direta e concisa nos documentos, comunicados públicos, despachos, decisões, sentenças, votos e acórdãos; (3) Explicar, sempre que possível, o impacto da decisão ou julgamento na vida do cidadão; (4) Utilizar versão resumida dos votos nas sessões de julgamento, sem prejuízo da juntada de versão ampliada nos processos judiciais; (5) Fomentar pronunciamentos objetivos e breves nos eventos organizados pelo Poder Judiciário; (6) Reformular protocolos de eventos, dispensando, sempre que possível, formalidades excessivas; (7) Utilizar linguagem acessível à pessoa com deficiência (Libras, audiodescrição e outras) e respeitosa à dignidade de toda a sociedade (CNJ, s/d).

Complementar ao Pacto mencionado, o CNJ, através da Portaria nº 351/2023, criou o Selo de Linguagem Simples, com o propósito de estimular os tribunais do país a fazerem uso da Linguagem Simples na comunicação que produzem.

Além do que foi dito, no Brasil ocorrem várias outras movimentações em benefício do entendimento da informação, tais como as ações realizadas pelos laboratórios de inovação. Segundo Carneiro, Filho, Gomes e Paraguassu (2024), na última década a inovação no setor público ganhou mais destaque, motivada pela necessidade que a gestão governamental possui ao enfrentar crises de legitimidade, surgindo a necessidade dos laboratórios de inovação dentro do serviço público. Assim, através dos laboratórios de inovação várias ações são feitas e, dentre elas, as que promovem o uso da Linguagem Simples, tais como as oficinas de treinamento aos servidores públicos, as palestras de sensibilização sobre o tema, a elaboração de guias que orientam como melhorar o processo de elaboração de um documento público e a disponibilização das informações oficiais aos cidadãos. É importante dizer que, nesse ambiente de experimentação são produzidos projetos que, quando bem aplicados, aumentam a eficiência da Comunicação Pública. A seguir, será mencionado alguns dos muitos dos laboratórios de inovação do país.

Em 2013, a Câmara dos Deputados inaugurou o Laboratório Hacker (LABhacker), sendo um dos primeiros. Com a proposta de promover inovações tecnológicas com o intuito de estimular a cidadania a criação desse laboratório surgiu a partir da realização da 1ª Maratona Hacker, quando os indivíduos que compõem a sociedade tiveram a oportunidade de apresentar ideias e solicitaram, durante o evento, a criação de um espaço para promover a interação e o trabalho coletivo. Após dois meses, o LABhacker foi oficializado através da resolução nº 49/13. Desde então, realiza diversos trabalhos, incluindo ações que abordem o assunto de Linguagem Simples.

Em 2022, A Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEPTIC) lançou o Guia de Linguagem Simples (2022), com o objetivo de orientar as áreas da tecnologia da informação de todos os estados do Brasil na criação de interfaces de portais de serviço mais acessíveis. O guia oferece orientações para a elaboração de gráficos, modelos de processo e

elementos visuais mais funcionais, promovendo o uso da Linguagem Simples de forma integrada ao design da informação.

Em resposta ao desafio “Como podemos melhorar a linguagem da comunicação da Câmara com o cidadão?” feito no “Planejamento Colaborativo Nós do Lab”, realizado em 2019, surgiu no ano seguinte, o projeto “Plenário Fácil”. O propósito do projeto mencionado era de reunir, em um mesmo lugar, informações úteis ao cidadão, tais como: informar sobre o item de pauta da sessão, acompanhar as fases da votação e ter acesso ao resultado da votação. Além disso, em 2024, a Câmara dos Deputados promoveu o evento “Maratona de Linguagem Simples para a Cidadania”, destacando a importância do uso para aproximar o Governo do cidadão. No dia do evento, foi lançado o Manual de Linguagem Simples, elaborado por servidores públicos da Câmara dos Deputados.

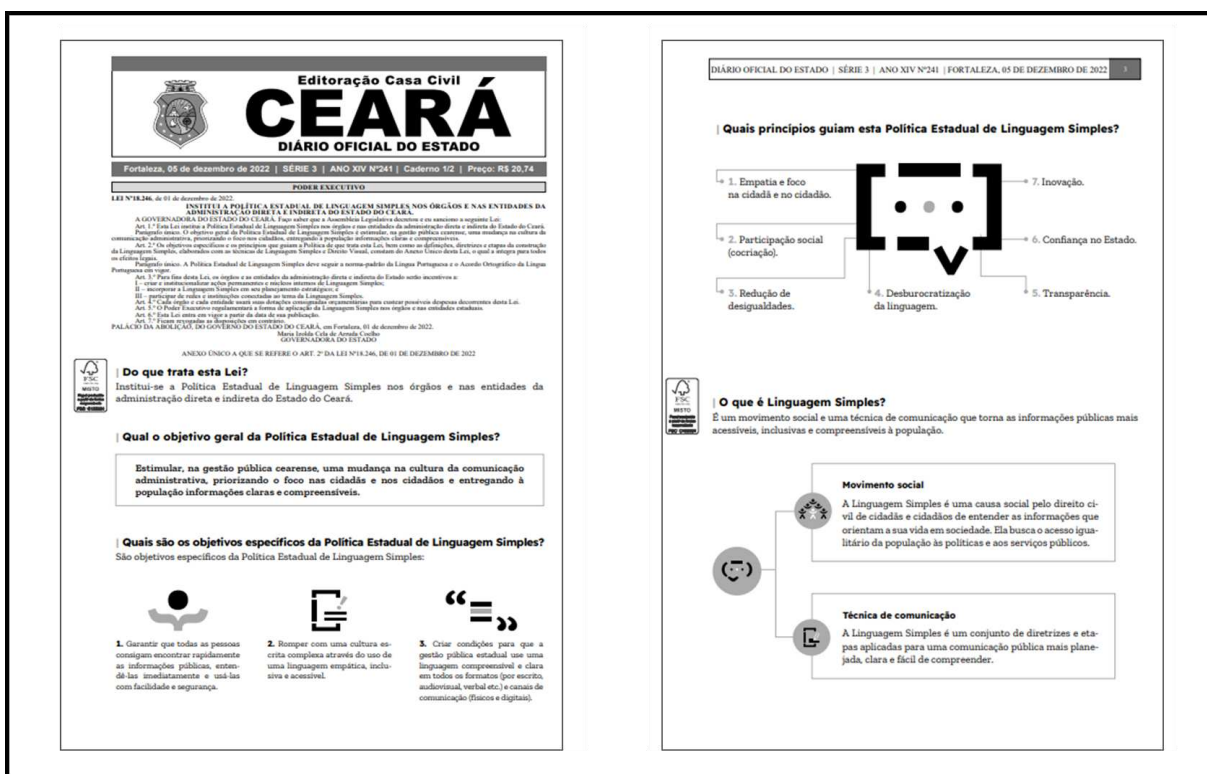
É importante dizer que, o projeto de lei nº 6256/19¹⁶ (Kokay; Bezerra, 2019), propõe instituir a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta de todos os entes do país é de autoria da Câmara dos Deputados. Atualmente, no momento de elaboração desta dissertação, dia 14/03/2025, foi aprovada no Senado, retornando para a Câmara dos Deputados.

Em 2019, é criado o Laboratório de Inovação do Estado do Ceará (Íris), com a proposta de “transformar o ambiente público e impactar positivamente a sociedade, por meio da experimentação e da inovação” (Íris, s/d). Dentre as ações do Íris em prol da inovação, existem ações direcionadas a promover a Linguagem Simples, tais como: reformular documentos públicos, elaborá-los desde o início em Linguagem Simples, capacitar servidores públicos ao oferecer treinamento e realizar oficinas. É importante dizer que, a Lei nº 18.246/22 (Ceará, 2022) que institui a política estadual de Linguagem Simples em órgãos e entidades da administração direta e indireta do Estado do Ceará foi elaborada pelo Íris, sendo a primeira lei publicada em Linguagem Simples e Direito Visual do mundo. Ocupando seis páginas do Diário Oficial do Estado do Ceará, fez uso de recursos visuais, sendo considerado uma conquista.

¹⁶ Para acompanhar a tramitação, acesse:
<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/161592>. Acesso em 23/02/2025.

Figura 1 - Publicação da lei no Diário Oficial utilizando Linguagem Simples e Direito Visual.

Fonte: Diário Oficial.



Como diretrizes para aplicar a Linguagem Simples, a Lei nº 18.246/22 (Ceará, 2022) informa que se deve:

1. Planejar e produzir textos com linguagem que considera as necessidades e o ponto de vista do cidadão;
2. Transmitir, pela linguagem, empatia, respeito e cordialidade.
3. Dividir textos em parágrafos curtos (com até 5 linhas) e, quando possível, organizar as informações em tópicos e dar títulos às seções.
4. Preferir frases curtas, em ordem direta (sujeito-verbo-objeto) e na voz ativa.
5. Substituir, sempre que possível, termos técnicos e jurídicos por palavras mais conhecidas dos cidadãos, evitando estrangeirismos e siglas sem explicar o que elas significam.
6. Evitar sequência de substantivos abstratos (que representam conceitos e não têm forma concreta) na frase.
7. Preferir verbos em vez de substantivos formados a partir de verbos.
8. Usar elementos visuais (ícones, infográficos, fotografias etc.) para complementar e reforçar a mensagem textual.
9. Testar com a população a facilidade de leitura do texto.
10. Entender a comunicação escrita e oral do governo como um diálogo para o exercício da cidadania.

Para visualizar a lei completa, acesse:

<https://irislab.ce.gov.br/wp-content/uploads/2022/12/Política-Estadual-de-Linguagem-Simples--Diario-Oficial-1.pdf>.

No mesmo ano, foi lançado o Programa Municipal de Linguagem Simples pela Prefeitura de São Paulo (Prefeitura, 2019). O programa foi conduzido pelo Laboratório de Inovação em Governo de São Paulo Lab11, oferecendo oficinas, capacitações e materiais de apoio sobre o tema. Posteriormente, o programa foi transformado em lei (São Paulo, 2020), tornando-se uma Política Municipal. No mesmo ano, o Laboratório de Inovação em Governo de São Paulo Lab11, lançou o Programa Municipal de Linguagem Simples, que posteriormente, em março de 2020 virou Lei, determinando como diretrizes de escrita:

Conhecer e testar a linguagem com o público-alvo; Usar linguagem respeitosa, amigável, simples e de fácil compreensão; Usar palavras comuns e que as pessoas entendam com facilidade; Não usar termos discriminatórios; Usar linguagem adequada às pessoas com deficiência; Evitar o uso de jargões e palavras estrangeiras; Evitar o uso de termos técnicos e explicá-los quando necessário; Evitar o uso de siglas desconhecidas; Reduzir comunicação duplicada e desnecessária; Usar elementos não textuais, como imagens, tabelas e gráficos de forma complementar (São Paulo, 2020).

É importante ressaltar que apesar de ter várias iniciativas sobre o assunto no país, não se percebe uma padronização das indicações de como escrever melhor para priorizar o entendimento da informação. Assim, em alguns momentos mencionam que são diretrizes a serem seguidas, para alcançar melhorias na escrita. No entanto, o termo diretrizes faz pensar que são ações concretas, uma vez aplicadas, o resultado é alcançado. Para este estudo, consideramos o termo boas práticas, com o propósito de enfatizar que, fazer o uso das várias orientações existentes, ainda sim, existe a necessidade da experimentação, sendo aconselhado considerar outros fatores, como o contexto, o grau de escolaridade e de conhecimento sobre o assunto que influenciam a experiência do leitor. Assim, destaca-se que, para alcançar o objetivo de oferecer ao cidadão, documentos mais compreensíveis, é preciso considerar:

- O contexto ao qual o leitor se encontra no momento da leitura: em casa? no trabalho? enquanto se desloca de casa para o trabalho?
- Qual o suporte que irá utilizar para consumir a informação: físico ou digital (papel, computador, tablet ou celular)?
- Qual o nível de escolaridade?
- Qual o público-alvo que o documento se destina?
- Qual a afinidade que o público tem sobre o assunto abordado?

- Possui alguma característica pessoal que dificulte o consumo da informação em que se faz necessário oferecer recursos que viabilizem a acessibilidade?

Dito isso, destaca-se que, além das boas práticas de escrita, se faz necessário testar o documento com o público ao qual ele será destinado, com o propósito de validar o documento e verificar a eficiência.

Outros laboratórios possuem forte atuação no país, promovendo a melhoria da Comunicação Pública, como: Gnova Lab (lançado pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP); Pólen Laboratório de Inovação em Gestão Pública (Fiocruz); Aurora (TJDFT); Lab Luz (TJCE) entre outros.

3.3 Norma ABNT sobre Linguagem Simples e Diretrizes

Publicada dia 31 de julho de 2024, a 1ª edição da Norma ABNT ISO 24495-1:2023 traz princípios e orientações que auxiliam a elaboração de documentos em Linguagem Simples (ISO, 2023). A norma elenca quatro princípios de devem nortear o processo de elaboração de um documento, que são:

1. Os leitores obtêm o que precisam (relevante);
2. Os leitores conseguem encontrar com facilidade o que precisam (localizável);
3. Os leitores conseguem entender com facilidade o que encontram (compreensível);
4. Os leitores conseguem utilizar com facilidade as informações (usável) (ISO,2023).

Os autores da norma ressaltam que seguir as diretrizes dos três primeiros princípios aumenta as chances de os leitores conseguirem utilizar um documento. No entanto, a única maneira de garantir isso é avaliar o documento de forma contínua, além de aplicar as diretrizes do quarto princípio. Os autores destacam também que a norma não apresenta um processo sequencial, pois os princípios, além de serem interdependentes, causam influências mútuas. Por esse motivo, é essencial que todos os princípios sejam aplicados de forma integrada, para produzir um documento em Linguagem Simples.

A seguir, será apresentada as diretrizes que estão relacionadas a cada princípio que a norma traz como orientação para produzir um documento que viabilize a compreensão.

O princípio 1 “Os leitores obtêm o que precisam (relevante)” traz orientações prévias à escrita. Nesse momento, é preciso entender o contexto, assim, identificar o perfil do público-alvo e os objetivos do documento são essenciais para a elaboração de um texto funcional. As diretrizes vinculadas ao princípio 1 são: (a) identifique os leitores: considerar o grau de escolaridade, o contexto cultural e a familiaridade que o público têm sobre o assunto; b) identifique o objetivo dos leitores: entender os motivos em que os leitores buscam pelo documento é fundamental para a sua elaboração. Dessa maneira, é importante saber se a função do documento é instruir, explicar, notificar, solicitar ou convocar e; c) identifique o contexto no qual os leitores lerão o documento: auxilia a escolher o meio de publicação e o formato, considerando fatores como o local de leitura (em casa ou no trabalho), a versão do documento (física ou digital), o dispositivo utilizado (computador, tablet ou celular), entre outros fatores.

O princípio 2 “Os leitores conseguem encontrar com facilidade o que precisam (localizável): apresenta instruções relacionadas à estrutura do documento, com o propósito de oferecer um texto que tenha uma sequência lógica, encontrando com agilidade as informações essenciais. Nesse sentido, as diretrizes são: a) estruture o documento para os leitores: iniciar o texto com a informação mais importante e, em seguida, continuar com as informações complementares e acessórias; b) use técnicas de Design da Informação que permitam aos leitores encontrar as informações: fazer uso desses recursos, com o propósito de guiar a leitura, tornando-a intuitiva. Assim, uso de estratégico de ícones, listas, gráficos, tabelas, vídeos são recomendados, quando necessários; c) use títulos para ajudar os leitores a prever o que vem a seguir: usar títulos facilita a organização e auxilia o leitor na localização rápida das informações e; d) mantenha informações complementares separadas: informações não essenciais para o leitor, mas que deve constar no documento, tais como a base jurídica do texto, convém trazê-las separadas em apêndices, bibliografias ou outras opções que permitam essa divisão de conteúdo destinado para o leitor e conteúdo formal da estrutura do documento.

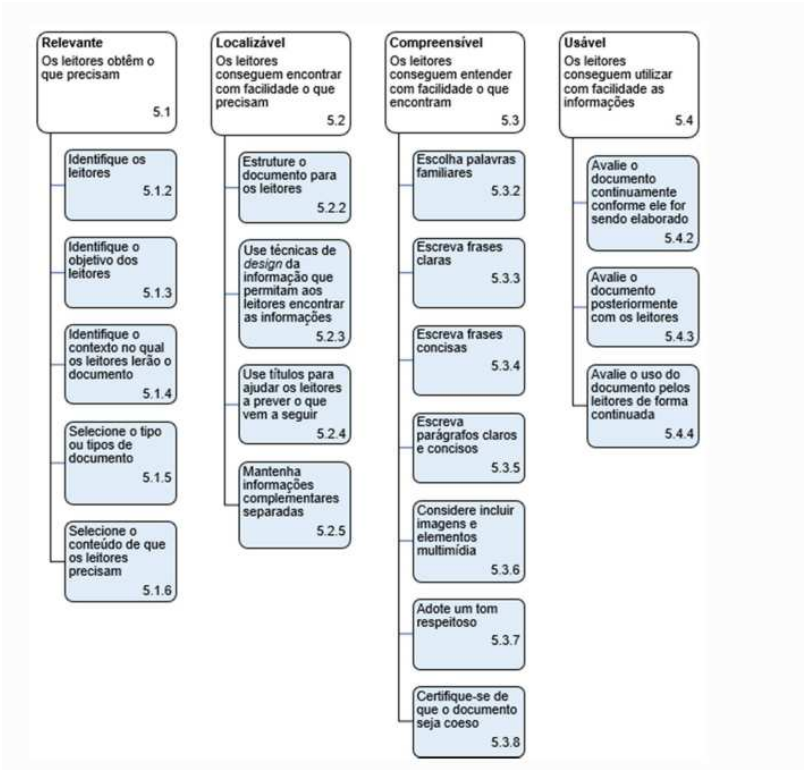
O princípio 3 “Os leitores conseguem entender com facilidade o que encontram (compreensível)” busca trazer coesão ao documento. As diretrizes orientam: a) escolha palavras familiares: tornar o texto preciso, evitar ambiguidades e utilizar palavras mais conhecidas para a maior parte do público é fundamental para alcançar a compreensão do texto; b) escreva frases claras: utilizar a ordem direta (sujeito, verbo, complemento), evitar intercalações, preferir a voz frase na voz ativa e fazer uso da norma culta da língua portuguesa auxiliam o leitor a compreender quem fez (sujeito) à ação (verbo); c) escreva frases concisas: expor apenas uma ideia por frase, evitar termos abstratos e redundantes; d) escreva parágrafos claros e concisos: limitar um assunto por parágrafo e fazer uso de conectivos são essenciais; e) considere incluir imagens e elementos multimídia: fazer uso de vídeos e imagens quando for auxiliar no entendimento, servindo como apoio ao texto; f) adote um tom respeitoso: apesar de não ter como garantir a interpretação do leitor, busque fazer uso do tom respeitoso, utilizando linguagem não discriminatória¹⁷ e; g) certifique-se que o documento seja coeso: integrar todos os elementos do documento se faz necessário para a compreensão completa.

O princípio 4 “Os leitores conseguem utilizar com facilidade as informações (usáveis) possui o propósito de avaliar o documento de maneira contínua, para identificar se todos os outros princípios e diretrizes foram bem aplicados e, assim, melhoraram a qualidade do documento, tornando-o mais compreensível. Assim, as diretrizes indicam que: a) avalie o documento continuamente conforme ele for sendo elaborado: para chegar a versão final do documento escrito em Linguagem Simples, faz-se necessário várias revisões durante o processo de elaboração; b) avalie o documento posteriormente com os leitores: para saber se o documento atende às necessidades do público é preciso testá-lo, mesmo que em uma amostra pequena, que pode ser feita através de entrevistas, solicitação de feedback imediato ou teste de usabilidade e; c) avalie o uso do documento pelos leitores de forma continuada: faz-se necessário avaliar o documento de forma contínua, pois, se o documento ainda for relevante, faça ajustes periódicos de acordo com as necessidades do público, mas se o documento se tornar obsoleto, deve-se retirar de utilizá-lo.

¹⁷ A linguagem não discriminatória evita termos e expressões que possam estigmatizar, marginalizar, estereotipar e prejudicar algum indivíduo ou grupo ao relacioná-lo às características que possuem, tais como gênero, raça, religião, deficiência, religião, nacionalidade, orientação sexual, etnia, entre outros.

Por fim, apresentamos a seguir o quadro-resumo (Figura 2) com todos os princípios e diretrizes indicadas pela 1ª edição da Norma ABNT ISO 24495-1:2023.

Figura 2 - Quadro-resumo das diretrizes de Linguagem Simples.



Fonte: ISO 2023.

4. ESTADO DA ARTE

Este capítulo apresenta o estado da arte desta pesquisa, com o intuito de reunir e sistematizar produções acadêmicas que abordem o assunto da Linguagem Simples no âmbito da Comunicação Pública. Nesse contexto, foi realizada uma Revisão de Literatura Sistemática (RSL), orientada pela seguinte pergunta: Como a LS aplicada na Comunicação Pública vem sendo pesquisada pela comunidade acadêmico-científica, nas ciências humanas?

A RLS é uma técnica utilizada para reunir trabalhos científicos e, assim, oferecer uma visão ampla sobre o assunto de interesse (Aromataris & Pearson, 2014; Cooper, 2015). Assim, analisar os achados de uma RSL permite ter um panorama do que está sendo investigado, bem como perceber as lacunas naquele campo de conhecimento.

Junto com a RSL foi realizada uma análise de conteúdo (AC) categorial, conforme indicado por Lycarião, Roque e Costa (2023). Os autores frisam que a junção dessas duas técnicas aumenta o rigor da metodologia, uma vez que permite a visão geral do estado da arte, seguindo procedimentos válidos, transparentes e replicáveis.

É importante destacar que esta RSL¹⁸, em sua versão inicial, foi publicada em periódico científico, oferecendo uma primeira sistematização sobre o tema no campo das Ciências Humanas. Para esta dissertação, a revisão foi ampliada, incorporando novos estudos, a fim de atender às exigências metodológicas e ampliar o escopo.

Nesse sentido, a RLS ampliada buscou por estudos científicos escritos em português, inglês e espanhol, publicados no período de 2012 a 18 de dezembro de 2023. A ampla janela temporal tem o objetivo de oferecer maior abrangência e, com isso, maior percepção do assunto. Utilizou-se três bases de indexação, sendo elas: Web of Science (WoS), Scopus e o Portal de Periódicos da Capes. A escolha das bases de indexação foram motivadas pelo objetivo de reunir estudos de maior impacto internacional, através da WoS e Scopus, bem como incluir a produção científica brasileira, através do Portal de Periódicos da Capes. Na ampliação da RLS

¹⁸ Versão inicial da RSL foi publicada na Revista OBS*, no dia 31 de março de 2025. Para ter acesso completo ao artigo, acesse: <https://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/2541>.

foi incluída a busca de trabalhos acadêmicos em repositórios de Universidades Federais e em revistas com acesso aberto.

A busca realizada em cada base de indexação seguiu a seguinte combinação de termos:

Quadro 1- Protocolo da RSL sobre “o uso da Linguagem Simples” na área da Comunicação Pública (versão resumida)

Itens descritos	Descrição
Objetivo geral	Verificar Como a LS aplicada na Comunicação Pública vem sendo pesquisada nas ciências humanas?
Bases	Scopus (Core Collection) Web of Science Portal de Periódicos CAPES Repositórios de Universidades Federais e revistas com acesso aberto*

Termos de busca

Scopus (Core Collection): "(TITLE-ABS-KEY (("plain language" OR "Linguagem Simples")) AND TITLE-ABS-KEY (({govern*} OR {public documents} OR {Public administration} OR {civil service} OR {public sector} OR government OR state OR judicial OR {judicial sentences} OR {judicial sentences} OR {judicial sentence} OR edict* OR {public document*} OR {public communication} OR {public transparency} OR {transparency public} OR accessibility OR {accessibility of information} OR {federal constitution}))) AND PUBYEAR > 2012 AND (LIMIT-TO (SUBJAREA , "SOCI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "PSYC") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "ARTS") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "ECON") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "MULT") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "DECI") OR LIMIT-TO (SUBJAREA , "BUSI")) AND (LIMIT-TO (LANGUAGE , "English") OR LIMIT-TO (LANGUAGE , "Spanish")) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE , "ar") OR LIMIT-TO (DOCTYPE , "bk") OR LIMIT-TO (DOCTYPE , "ch") OR LIMIT-TO (DOCTYPE , "cp")));

Web of Science: Plain language OR lenguaje sencillo OR lenguaje Claro OR accessibility of information OR intelligibility) (Topic) AND (govern* OR public documents OR public administration OR public sector OR civil service OR judicial OR edict* OR public document* OR public communication OR public transparency OR federal constitution) (Topic) and Spanish or Portuguese or English (Languages) and Sociology or Psychology or Arts Humanities Other Topics or Communication or Linguistics or Government Law or Public Administration or Social Issues (Research Areas) and Spanish or Portuguese or English (Languages);

CAPES: "Linguagem simples" OR "Plain language" AND govern OR governo OR "public documents" OR "documentos públicos" OR "Public administration" OR "administração pública" OR "civil service" OR "public sector" OR "setor público" OR government OR state OR estado OR judicial OR judicial OR "judicial sentences" OR "sentença judicial" OR "judicial sentences" OR "sentenças judiciais" OR "judicial sentence" OR edict OR edital OR "public document" OR "documento público" OR "public communication" OR "comunicação pública" OR "public transparency" OR "transparência pública" OR accessibility OR acessibilidade OR "accessibility of information" OR "acessibilidade da informação" OR "federal constitution" OR "constituição federal".

Campos de busca	Título, resumo ou palavra-chave
Intervalo temporal	2012 - 18 de dezembro de 2023.
Inclusão	
Critérios de inclusão e exclusão (utilizados para a versão inicial da RSL)	<ul style="list-style-type: none"> • Artigo científico revisado por pares; • O idioma do artigo é Inglês, Português ou Espanhol; • Tem relação com os contextos de Comunicação e Ciências Sociais; • Tem como foco o debate sobre LS, podendo (ou não) enfoque em algum fato ocorrido; • Aborda o Funcionalismo Público e as ações do Estado; • Capítulo de livro.
Exclusão	
	<ul style="list-style-type: none"> • Não é um artigo científico; • Livro / Capítulo de livro; • O idioma original do artigo não é Inglês, Português ou Espanhol; • O campo de título e/ou assunto está vazio; • O artigo ainda não foi devidamente publicado (é um pré-print); • O foco do artigo não é discorrer sobre LS e/ou eventos que retratam essa prática; • O trabalho completo não está acessível
Critérios de inclusão (utilizados para a ampliação RSL)	<ul style="list-style-type: none"> • Buscas pontuais indicadas pela banca examinadora em repositórios de Universidades Federais e revistas com acesso aberto.
Procedimento de seleção dos trabalhos (1a fase)	Leitura do título, resumo e palavras-chave.
Procedimento da análise de conteúdo (2a fase)	Leitura da introdução, da seção metodológica, dos elementos flutuantes e busca por termos de interesse das variáveis.

Variáveis analisadas	a) nível de centralidade da LS no estudo ¹⁹ b) metodologia c) país/região que a LS foi estudada d) qual órgão público/ente que a LS foi aplicada e) em qual meio de comunicação a LS foi aplicada
----------------------	--

Fonte: Elaboração própria (2025)

* Ao elaborar a RLS ampliada foi acrescentada as buscas de trabalhos acadêmicos em repositórios de Universidades Federais e em revistas com acesso aberto.

Assim, foram coletados 159 trabalhos a partir da consulta das bases de indexação citadas acima, que, após a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, foram selecionados 28 trabalhos que compõem o corpus da RSL, na versão inicial. Ao ampliar esta RLS, foram acrescentados quatro trabalhos, totalizando 32 a serem analisados nesta pesquisa, conforme a tabela a seguir:

Tabela 1 - Seleção dos trabalhos

Base	Resultado da Busca	Excluídos	Incluídos
Web of Science	14	13	1
SCOPUS	134	107	27
Portal de Periódicos da Capes	11	11	0
Total de trabalhos na versão inicial da RLS	159	131	28
Trabalhos incluídos na ampliação da RSL vindos de Repositórios de Universidades Federais e de revistas com acesso aberto	4	0	4
Total do corpus final para esta pesquisa:	163	131	32

Fonte: Elaboração própria (2025)

¹⁹ Esta variável foi aplicada com o propósito de refinar o corpus final.

Após a coleta dos 163 trabalhos selecionados, foi realizada análise de conteúdo, com o propósito de encontrar o corpus final. Somado a isso, é importante dizer que a variável “nível de centralidade da LS nos estudos” foi desenvolvida com o propósito de observar trabalhos que, em primeiro momento, foram coletados nas bases de indexação, no entanto, tratam-se de um falso positivo, não abordando o assunto da Linguagem Simples diretamente com a Comunicação Pública.

Continuando as análises nesta segunda etapa, foi feita uma codificação que considerou os seguintes aspectos de cada trabalho: i) metodologia(a) empregada(s); ii) País/região em que a LS foi investigada no objeto de pesquisa ou, na ausência dessa informação, o país de origem do estudo; iii) Qual o tipo de órgão ou ente em que a LS foi investigada; iv) Em qual meio de comunicação a LS foi analisada.

Informações detalhadas sobre as codificações iniciais da RSL estão disponíveis em: <https://figshare.com/s/77c2e7d4716d1c707d0f?file=52377005>.

Para consultar o livro de códigos que guiou esta RSL, na versão inicial, acesse: <https://figshare.com/s/743d97d8f35ee37c6d8a>.

Com esta RSL ampliada foi possível notar que: i) dos 32 trabalhos do corpus final, 27 foram encontrados na base Scopus, com predominância da língua inglesa (26 artigos); ii) o EUA foi o país de origem da pesquisa ou o mais analisado, totalizando 11 trabalhos; iii) 16 dos 28 trabalhos investigaram o assunto em países da América Latina. iv) ao analisar as metodologias mais utilizadas, nota-se uma dispersão, pois em 32 trabalhos que compõem o corpus final, 15 demonstram abordagens distintas. Dentro desse cenário, a metodologia mais utilizada foi a Análise de Conteúdo, com 4 estudos; v) ao analisar os estudos, 68,80% concentram-se em órgãos públicos e 34,4% analisam documentos jurídicos.

Esta RLS também identificou lacunas, a dispersão metodológica, a pouca oferta de estudos que fizeram uso de estudos experimentais e a alta concentração de estudos que examinam os documentos pertencentes à esfera jurídica, não ampliando para outros tipos de documentos e áreas especializadas.

A tabela 02 sintetiza todas as metodologias utilizadas nos trabalhos que compõem o corpus final desta RSL. Assim, é possível perceber uma alta frequência na ausência da metodologia (8 artigos) foi motivada pela orientação do livro de códigos desta RSL, que orienta codificar como “ausente ou NSA” quando o artigo

não indica a metodologia explicitamente. Após essa observação, destaca-se que a análise de conteúdo foi a metodologia de maior uso, com 4 trabalhos aplicando-a.

Tabela 2 - Metodologia(s) empregada(s)

Metodologia(s) empregada(s)	Frequência	Porcentagem
Ausente ou NSA	8	21,6%
Análise de Conteúdo	4	10,8%
Pesquisa experimental	4	10,8%
Análise linguística	3	8,1%
Grupo Focal	2	5,4%
Estudo de caso	3	8,1%
Survey	1	2,7%
Revisão Bibliográfica	2	5,4%
Processamento de Linguagem Natural (PLN)	1	2,7%
Modelo de especificação para comparar sentenças judiciais	1	2,7%
Entrevistas	1	2,7%
Diversas*	1	2,7%
Classificação Binária Preditiva	1	2,7%
Análise Textual	2	5%
Análise Temática	1	2,7%
Análise de legibilidade	1	2,7%
Análise de Complexidade (Stacey Diagram)	1	2,7%
Total geral	37	100%

* “antropológicos, hermenêuticos, formais-jurídicos, comparativos, dialéticos, sistêmico-funcionais, lógicos-formais e métodos de abstração e generalização.” (Osiejewicz et al, 2023, p.79).

Fonte: Elaboração Própria (2025)

Além do que já foi mencionado, ressalta-se que a dispersão das metodologias chama atenção, pois demonstra que ainda não há consolidação das técnicas que almejam examinar o assunto. Somado a isso, a pouca aplicação de pesquisa experimental é percebida como uma lacuna metodológica que precisa ser atendida, para que possa consolidar os estudos sobre a temática com validação empírica.

A tabela 3 trata dos países em que a LS foi investigada no objeto de pesquisa e, na ausência dessa informação no estudo, o país de origem da pesquisa. Sendo assim, os EUA representam 21,6% do corpus final da RSL.

Tabela 3 -País/região em que a Linguagem Simples (LS) foi investigada no objeto de pesquisa ou, na ausência dessa informação, o país de origem do estudo²⁰

País/região estudada ou de origem do estudo	Frequência	Porcentagem
EUA	11	21,6%
Espanha	4	7,8%
Colômbia	4	7,8%
Brasil	3	5,9%
Reino Unido/Inglaterra	4	7,8%
Chile	3	5,9%
União Europeia	2	3,9%
México	2	3,9%
Canadá	2	3,9%
Austrália	2	3,9%
Argentina	2	3,9%
Uruguay	1	2%
Suíça	1	2%
Suécia	1	2%
Rússia	1	2%
Polônia	1	2%
Perú	1	2%
Israel	1	2%
Indonésia	1	2%
Hungria	1	2%
França	1	2%
China	1	2%
Alemanha	1	2%
Total geral	51	100,00%

Fonte: Elaboração Própria (2025)

Complementar a isso, percebe-se que a América Latina ganha destaque com 31,4% dos trabalhos. Na tabela 4, buscou-se identificar qual tipo de órgão ou ente investigou a LS.

Com 62,07%, identificou-se uma frequência maior em órgãos e entidades de natureza pública, sendo possível inferir que existe uma atuação maior em órgãos e entidades de natureza pública do que nas de natureza privada.

Tabela 4 - Qual o tipo de órgão ou ente em que a Linguagem Simples (LS) foi investigada?²¹

<i>Tipo de órgão ou ente em que a LS foi investigada</i>	Frequência	Porcentagem
--	------------	-------------

²⁰ Na tabela 2 ocorre sobreposição, pois em alguns trabalhos acadêmicos foram pesquisados em mais de um país/região.

²¹ As outras categorias (1: Órgão/Ente de natureza privada brasileiro; e; 5: Outro) desta variável não se manifestaram nos resultados.

Órgão/Ente público brasileiro	3	9,4%
Órgão/ente público estrangeiro/internacional	19	59,4%
Ausente/não se aplica	8	25%
Órgão/Ente privado estrangeiro/internacional	2	6,3%
Total geral	32	100,00%

Fonte: Elaboração Própria (2025)

Já a tabela 5, propõe examinar qual o meio de comunicação em que a LS foi analisada. Assim, percebe-se que foi examinada em documentos jurídicos, com 37,93% do corpus final. Esse resultado demonstra que há uma concentração de estudos que examinam a área especializada do conhecimento jurídico, percebendo a necessidade de estudos que examinem outras áreas do conhecimento, tais como a área da saúde, a financeira e a previdenciária.

Tabela 5 - Em qual meio de comunicação a Linguagem Simples (LS) foi analisada?

<i>Em qual meio de comunicação a LS foi analisada</i>	Frequência	Porcentagem
Ausente/Não se aplica	14	44,83%
Documentos Jurídicos / Jurídico-administrativo	11	34,40%
Site/e-mail institucional	6	18,8%
Contas de energia, água, etc.	1	3,1%
Total geral	32	100,00%

Fonte: Elaboração Própria (2025)

Por fim, a junção de todos os trabalhos que compõem esse capítulo permitiu ter uma visão aprofundada e, com isso, uma melhor compreensão dos benefícios e limitações de aplicação do objeto, além de servir como um ponto de partida para a análise crítica. Essa busca guiou as leituras de aprofundamento sobre o assunto e permitiu perceber quais são as metodologias mais utilizadas, bem como identificar as lacunas metodológicas. Tais lacunas são extremamente úteis, pois permitem que pesquisadores interessados no assunto possam definir qual caminho seguir ao iniciar ou aprofundar as investigações que propõem-se a fazer. As lacunas metodológicas identificadas estão detalhadas no **capítulo 7 Considerações Finais, item 7.3 lacunas metodológicas percebidas**.

É importante dizer que a RSL, apesar de seguir um rigor metodológico e ter sido combinada com a análise de conteúdo, também enfrenta limitações, tais como as restrições dos sistemas de busca e filtros escolhidos, além da falta de recursos

operacionais e de limitações de tempo. Assim, destaca-se que esta RSL não contempla todas as questões necessárias para o entendimento inteiro do assunto, bem como não abrangeu todos os trabalhos relevantes que estudam a LS.

4.1 Estudos com Análise de Conteúdo (AC)

Os pesquisadores Gagen e Kreps (2019) examinaram níveis de compreensão de 10 sites da área da saúde e de 6 sites de agências que estão relacionadas ao Departamento de Saúde e Serviços Humanos (HHS) dos EUA. O propósito desses sites é oferecer aos pacientes o acesso às informações relacionadas à prevenção da saúde. Para a análise dos níveis de compreensão foi utilizada a ferramenta de pesquisa do Centers for Disease Control (CDC), intitulada Clear Communication Index²² (CCI), com o propósito de analisar a maneira como as informações são apresentadas em cada site selecionado para essa pesquisa. É importante dizer que o objetivo dos pesquisadores não era questionar a credibilidade das informações do Departamento de Saúde e Serviços Humanos (HHS) dos EUA, mas de avaliar se as informações relevantes sobre saúde são apresentadas de forma clara, examinando a eficácia do design comunicativo desses sites governamentais da área da saúde.

Assim, para atender a Lei de Escrita Simples²³ (2010), que exige que todas as agências governamentais dos EUA apresentem as informações de forma clara e que o público entenda, o CDC desenvolveu o CCI, com o propósito de cumprir o que está disposto na lei mencionada, além das metas estabelecidas no Plano de Ação Nacional para melhorar a Alfabetização em Saúde (NAP).

O NAP, por sua vez, oferece estratégias aos profissionais e as organizações da área da saúde, auxiliando-os a simplificar informações complexas. Nesse sentido, o NAP é guiado por dois princípios, sendo eles: i) todas as pessoas têm direito a informações sobre saúde, permitindo tomar decisões mais conscientes e; ii) os serviços de saúde devem ser prestados de forma fácil de compreender, melhorando

²² O Clear Communication Index (Index) é uma ferramenta baseada em pesquisa para ajudá-lo a desenvolver e avaliar materiais de comunicação pública. O Índice foi desenvolvido para: A) Identificar as características de comunicação mais importantes que aumentam a clareza e ajudam na compreensão das mensagens e materiais públicos; B) Fornecer uma ferramenta baseada em pesquisa para a equipe desenvolver e avaliar produtos de comunicação para o público do CDC, independentemente do formato ou canal de distribuição. Mais informações em: <https://www.cdc.gov/ccindex/index.html>. Acesso em: 07/11/2024.

²³ Disponível em: <https://www.fda.gov/about-fda/plain-writing-its-law/plain-writing-act-2010>. Acesso em 07/11/2024.

a qualidade de vida e longevidade (Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA, 2011).

Nesse sentido, os autores utilizaram como metodologia, a análise de conteúdo, que utilizou a ferramenta CCI do DCD para examinar os níveis de compreensão de sites selecionados para análise. O CCI possui quatro categorias de avaliação, sendo elas: básico, recomendações comportamentais, números e risco. O índice possui 20 itens, divididos em quatro seções, que estão baseados nas técnicas de Linguagem Simples dispostas nas Diretrizes Federais de Linguagem Simples²⁴. Cada item é pontuado com 1 ou 0, conforme o critério tenha sido atendido ou não, podendo atingir a pontuação máxima de 20. Assim, a pontuação máxima é convertida em uma escala de 100, onde a pontuação de 90% ou mais é considerada excelente e, abaixo de 89% indica que melhorias precisam ser feitas para atingir uma maior clareza das informações.

O estudo percebeu que, dos sites analisados, dois escritórios pontuaram abaixo de 90%. Essa pontuação foi motivada às múltiplas mensagens existentes na página inicial, ao invés de dispor apenas de uma mensagem principal. Nesse sentido, o CCI, orienta que, ao responder às perguntas de um a quatro, faz-se necessário perceber se o material analisado possui mais de uma mensagem, caso tenha, o guia do CCI indica que o marcador deve responder “não”. Se a resposta da primeira pergunta for “não”, as respostas da segunda a quarta pergunta também devem ser “não”. Por este motivo, os dois escritórios citados acima pontuaram abaixo de 90%.

Em relação às questões abordadas na pesquisa, a primeira examina se os sites são projetados para oferecer o apoio informativo ao público. O resultado indica que os sites analisados fornecem informações relevantes de saúde ao público. A segunda questão busca investigar se os sites fornecem informações de fácil compreensão. Os resultados demonstram que as informações estão sendo oferecidas de forma clara e acessível. Em relação à terceira questão busca investigar se os sites estudados são projetados para reduzir a falta de entendimento do público sobre assuntos da área da saúde. Assim, percebeu-se que utilizam sistemas de mensagens que atendem a diferentes níveis de alfabetização, com linguagem compreensível, com o intuito de reduzir ambiguidades, apoiando recomendações comportamentais que beneficiam a saúde e o bem-estar do

²⁴ Mais informações em: <https://www.plainlanguage.gov/guidelines/>. Acesso em 07/11/2024.

consumidor. E a quarta e última questão aborda a utilidade percebida ao oferecer facilidade de uso no design da página inicial do site. Os resultados indicam que os sites analisados oferecem uma percepção de facilidade de uso pelos consumidores.

Diante do exposto, o estudo sugere que os sites analisados se comunicam de forma eficaz e dispõem de informações acessíveis e relevantes sobre saúde. Nesse contexto, para atingir uma nota elevada no CCI do CDC (acima de 90), a página inicial do site precisa ter uma mensagem principal (preferencialmente no topo da página ou com uma ação de apelo). A mensagem deve estar disponível em voz ativa, indicando uma ação, tornando-a mais eficaz. Além disso, a página deve ter um design agradável, sendo um recurso visual que guia o usuário na leitura do site e, assim, auxilia-o a encontrar as informações que deseja. Nesse contexto, a página inicial do site deve ser pensada para servir como uma “primeira impressão”, atraindo a atenção do leitor e incentivando-o a visitar as outras páginas do site. É importante que o site esteja com informações atualizadas, possuindo data de publicação, com o propósito de tornar o site confiável e verídico. Nesse sentido, os pesquisadores constataram que alguns sites analisados tinham feito a última atualização há 4 anos. Essa ausência de atualização contínua não contribui para a imagem do site da área da saúde. Os resultados da pesquisa ajudaram a identificar quais as melhores práticas para a elaboração de conteúdos disponíveis para sites que atendam a todos os níveis de literacia em saúde, apontando a importância do uso da Linguagem Simples.

A pesquisa de Yeung e Leung (2015), expõem os desafios de uma jurisdição²⁵ bilíngue ou multilíngue em garantir o acesso à justiça em todas as línguas. Assim, o estudo analisou documentos oficiais de Hong Kong, do centro de apoio a leigos para litígios²⁶ civis. Nesse sentido, Hong Kong enfrenta o desafio de promover o bilinguismo jurídico, que tem predominância da língua inglesa, mas que precisa oferecer as informações oficiais e jurídicas em chinês e inglês. Desde 1987, o governo chinês obteve o inglês como a língua jurídica oficial em Hong Kong, e, em

²⁵ Definição: “trata-se da característica que o Estado possui em exercer seu poder para dirimir conflitos em prol da proteção da constituição, e demais leis, e do ordenamento jurídico”. Disponível em: <https://dicionariodireito.com.br/jurisldicao>. Acesso em 08/11/2024.

²⁶ Definição: “Litígio é um termo jurídico que descreve qualquer disputa ou conflito que se torna objeto de uma ação judicial”. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/o-que-e-litigio/2601324490?msocid=163f6280858262ba2e0976f784146351>. Acesso em: 22/02/2025.

1995, as audiências judiciais puderam ser realizadas em cantonês²⁷, com o intuito de ampliar o acesso à justiça. Nesse sentido, o uso bilíngue em comunicados oficiais ainda é recente, permanecendo os desafios ao sistema judicial da China. Assim, para auxiliar a população que buscava serviços jurídicos, em 2003, foi inaugurado o “Centro de Recursos para litigantes²⁸ não representados²⁹”, oferecendo folhetos bilíngues (inglês e chinês), que explicam procedimentos cíveis, com o propósito de torná-los mais compreensíveis. Nesse contexto, a pesquisa analisou os folhetos que orientam sobre procedimentos de litígio e o desempenho nos tribunais, na versão chinesa, por ser falada pela maioria da população.

Os autores ressaltam que a tradução jurídica enfrenta dois grandes desafios, sendo eles: a incoerência terminológica e a conceitual. A incoerência terminológica acontece quando faltam termos, neste caso, jurídicos, que possuam o mesmo significado. Isso pode acontecer por divergências culturais, históricas e jurídicas. Já a incoerência conceitual é resultado de lacunas culturais, dificultando ou impedindo encontrar termos equivalentes, que se adequem ao contexto que pretende ser aplicado.

Assim, a pesquisa afirma que os folhetos possuem complexidades, tais como a incompreensibilidade da linguagem e que o documento não segue uma estrutura. As complexidades percebidas são: terminologia inconsistente, problemas de tradução, colocação de palavras incomuns, abuso de termos jurídicos, além de classes gramaticais confusas. Somado a isso, as informações disponíveis estão dispersas e desorganizadas no documento, dificultando o acesso às informações. Em outras palavras, o documento não está servindo ao seu propósito de tornar as

²⁷ Definição: “Um dos dialetos da China, sendo o mais utilizado depois do Mandarim”. Disponível em: <https://www.clubedechines.com.br/blog/quais-diferencas-mandarim-e-cantones/>. Acesso em: 08/11/2024.

²⁸ Definição: “indivíduos que ocupam o polo ativo da ação (autores), bem como aqueles que ocupam o polo passivo (réus).” Disponível em: <https://dicionariodireito.com.br/litigante>. Acesso em 08/11/2024.

²⁹ Definição: “A representação pode assumir diversas formas, como a nomeação de advogados para representar clientes em processos judiciais, a designação de procuradores para realizar transações em contratos comerciais, ou mesmo a nomeação de representantes legais para agir em nome de organizações ou entidades. A representação implica na transferência de autoridade e responsabilidade do representado para o representante, sendo que este último deve agir de acordo com os interesses e diretrizes pré-estabelecidas pela parte representada. Além disso, as nuances da representação no negócio jurídico podem variar de acordo com as leis e regulamentações específicas de cada jurisdição. A representação no negócio jurídico é um mecanismo essencial que permite a delegação de poderes legais para facilitar transações, proteger interesses e viabilizar a participação efetiva das partes em diversas atividades legais.” No caso do texto, não houve delegação/representação. Disponível em: <https://direitoreal.com.br/artigos/a-representacao-no-negocio-juridico-o-que-e>. Acesso em: 08/11/2024.

informações mais fáceis e acessíveis ao público leigo. Então, segundo os autores, ao ler o folheto, perguntas essenciais surgem, tais como “Como devo iniciar meu litígio³⁰? Quais são os prazos? “O que é uma declaração juramentada³¹? O que é uma declaração de verdade?”. Qual o procedimento que devo seguir?”.

Nesse caso, ao invés de oferecer respostas diretas a questionamentos básicos, o leitor inicia uma busca, que, no relato dos pesquisadores, foi considerada como uma “caça ao tesouro” e uma montagem de “quebra-cabeça” (informações desorganizadas). Além disso, os obstáculos ao leitor não acabam, pois há os problemas linguísticos, como usar termos técnicos sem fazer uso de um glossário de apoio ao leitor.

Complementar a isso, Yeung e Leung (2015) frisam que, pessoas céticas podem contestar as melhorias ao aderir a Linguagem Simples, alegando que há uma perda na precisão dos conceitos. No entanto, uma característica fundamental ao aplicar a Linguagem Simples com o propósito de buscar reduzir o uso da linguagem jurídica (juridiquês) é não descaracterizar a essência da informação. No caso de Hong Kong, abordado na pesquisa, os autores ressaltaram que a jurisdição que pretende ser bilingue ou multilingue, terá que, em algum momento, considerar o uso da Linguagem Simples, para o processo de tradução a outros idiomas. Assim, com o propósito de melhorias ao documento, os pesquisadores sugeriram o uso da Linguagem Simples associada a um glossário.

Em outro estudo, buscou examinar leis ambientais e a simplificação da linguagem. Assim, nos Estados Unidos (EUA) existe a Lei do Ar Limpo, que permite os indivíduos participarem das tomadas de decisões sobre assuntos ambientais. Com o propósito de aumentar o engajamento da população foi levantada a alternativa do uso da Linguagem Simples, como ferramenta de acessibilidade aos

³⁰ Conceito de litígio: O litígio é um termo jurídico usado para definir uma pendência que está em juízo para ser examinada. Ele ocorre quando há discordância entre as partes e uma delas faz valer seus direitos em juízo. Disponível em: <https://dicionariodireito.com.br/litigio>. Acesso em 25 de maio de 2024.

³¹ Definição de declaração juramentada: declaração escrita ou verbal cuja veracidade é garantida por um juramento perante uma autoridade judicial ou administrativa. Isso faz com que o conteúdo da declaração seja considerado verdadeiro até prova em contrário. Disponível em: <https://conceito.de/declaracao-juramentada#:~:text=Declara%C3%A7%C3%A3o%20juramentada%20Uma%20declara%C3%A7%C3%A3o%20juramentada%20%C3%A9%20uma%20declara%C3%A7%C3%A3o.declara%C3%A7%C3%A3o%20seja%20considerado%20verdadeiro%20at%C3%A9%20prova%20em%20contr%C3%A1rio.>. Acesso em 25 de maio de 2024.

processos, promovendo a transparência, além da responsabilização dos atos e das ações (accountability³²).

Nesse sentido, os pesquisadores Sampson, Price, Sampson, Bradshaw e Freeman (2024) realizaram uma pesquisa qualitativa que utilizou a combinação de dois tipos de metodologia, sendo elas a revisão de conteúdo e a análise temática. O documento analisado tratava-se de um aviso público intitulado “Título V”, que circula em 20 estados, representando 10 regiões dos EUA.

Para revisão de conteúdo foram selecionadas seis categorias com 32 variáveis. Segundo os autores, essas categorias e variáveis foram desenvolvidas considerando as “práticas eficazes” de Linguagem Simples (Center for Plain Language, 2022; EPA, 2022b; NIH, 2013; Plain Language.gov, n.d. *apud* Sampson, Price, Sampson, Bradshaw e Freeman 2024), além de considerar as lições aprendidas de um estudo realizado pelos autores em que tais práticas de Linguagem Simples também foram analisadas. Somada à análise de conteúdo, os pesquisadores também fizeram uso da ferramenta de legibilidade, Flesch-Kincaid Grade Level (Kincaid et al., 1975 *apud* Sampson, Price, Sampson, Bradshaw e Freeman, 2024). Já em relação à análise temática, foram gerados sete códigos que os autores consideram relevantes para a Linguagem Simples. Esses códigos também foram baseados em estudos anteriores, além da codificação preliminar das amostras dos documentos para a pesquisa.

Nesse contexto, a pesquisa observou aspectos relacionados à: i) acessibilidade e navegabilidade; ii) público e propósito; iii) design e organização geral; iv) linguagem e escolha das palavras. Nesse sentido, foram codificados assuntos relacionados à aplicabilidade dos processos de participação pública e a maneira que os documentos abordavam assuntos relacionados à justiça ambiental e saúde. Assim, no item i) acessibilidade e navegabilidade os leitores precisam ser capazes de encontrar as informações e de entendê-las. No item ii) público e

³² Definição: “Na gestão pública, o conceito está muito ligado à transparência e à prestação de contas dos órgãos e instituições públicas para a sociedade. O objetivo é incentivar a participação social ativa, bem como demonstrar, esclarecer e justificar as ações do poder público aos cidadãos, uma vez que as autoridades têm como função representar os interesses coletivos. Além disso, o conceito reforça a importância de que os agentes públicos mantenham uma conduta accountable, assumindo suas responsabilidades, tanto nos erros, quanto nos acertos. É um conjunto de ações para garantir que a sociedade tenha acesso às informações governamentais, passo importante para a participação dos cidadãos”. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/macroeconomia/o-que-e-accountability-conheca-o-termo-que-ajuda-a-repensar-direitos-e-deveres/>. Acesso em 07/11/2024.

propósito foi avaliado se e como os autores da Lei do Ar Limpo transmitiam as informações aos indivíduos. Dito de outra forma, sem conhecer os jargões técnicos utilizados, os leitores seriam capazes de entender as ações que deveriam realizar para participar ativamente das tomadas de decisões relacionadas a assuntos ambientais? Já no item iii) Design e organização geral, os documentos foram examinados em relação a estrutura, coesão e layout. Por fim, no item iv) linguagem e escolha das palavras, o documento teve a redação e estrutura analisadas. Houve uso de jargões, termos burocráticos?

Com a análise feita, os autores afirmaram ter uma visão clara do padrão seguido nos 20 documentos analisados. Os avisos públicos do “Título V da Lei do Ar Limpo” são considerados, pelos autores, como uma oportunidade desperdiçada de melhorar a justiça processual e linguística como parte da Justiça ambiental. Nesse sentido, o padrão excessivamente complexo e pouco inteligível sugere que muitas das agências estão dialogando mais com as indústrias do que com os cidadãos. Por fim, o estudo expõe que o modo de escrita complexa não permite que a comunidade não consiga avaliar o impacto das decisões tomadas e o impacto que possuem na qualidade de vida delas. Com esse estudo, os pesquisadores concluíram que não perceberam uma preocupação em elaborar uma lei mais compreensível ao maior número de pessoas.

Em outro estudo, os pesquisadores Marx e Miller (2023) analisaram a acessibilidade on-line de informações sobre os termos “meditação” e “atenção plena”. Para análise dos sites, foi utilizado um livro de códigos desenvolvido a partir das Diretrizes Federais de Linguagem Simples (Plain, 2011). Essas diretrizes têm o propósito de orientar a redação de documentos oficiais, promovendo o uso de uma linguagem clara.

Nesse contexto, os procedimentos realizados na pesquisa citada propuseram replicar e expandir dois outros estudos anteriores. Os dois estudos mencionados possuem abordagens distintas. Um abordou o uso do Pinterest como ferramenta de comunicação sobre doenças pulmonares obstrutivas crônicas, enquanto o outro examinou o acesso a informações sobre atividades físicas disponíveis em ambiente digital. Assim, o primeiro estudo analisou o conteúdo de uma ferramenta de comunicação visual (Pinterest) e o segundo realizou uma análise de conteúdo sobre atividades físicas com o propósito de observar as informações que disponibilizam (conteúdo).

Diante disso, os autores buscaram replicar os estudos anteriores que foram citados, realizando uma análise de conteúdo sobre as informações relacionadas aos termos “atenção plena” e “meditação”, disponíveis em meio digital. Com o propósito de avaliar a acessibilidade das informações e das ferramentas de comunicação visual, três sites de busca foram utilizados (Google e Bing), com o objetivo de coletar os sites que abordam os termos, bem como os dados demográficos das cinco primeiras páginas. Essas buscas resultaram em 345 sites, ao considerar as cinco primeiras páginas de cada site de busca. Com base nos critérios de exclusão, 209 sites foram desqualificados, pois 117 estavam duplicados, 24 eram pagos pelo uso, 10 não eram relacionados ao assunto, quatro estavam inativos, um não estava em língua inglesa e 53 eram apenas recursos para baixar os arquivos, tais como download de aplicativo e curso. Aplicados os critérios de exclusão, 136 sites fizeram parte das análises da pesquisa.

Cada site avaliado recebeu um código binário categórico, indicando se o site estava em conformidade ou não com a técnica de Linguagem Simples. Assim, foram avaliados: i) o formato da página, analisando o título, numeração dos títulos, uso de títulos informativos e tipografia; ii) a linguagem clara e concisa analisando o uso de voz ativa, pronomes, palavras simples, palavras-chave, uso mínimo de siglas e tamanho de frase e; iii) multimídia analisando o uso de vídeos, imagens e áudios.

Como resultado, a pesquisa trouxe que através da análise de conteúdo foi descoberto que os sites observados fizeram uso de dois terços das Diretrizes Federais de Linguagem Simples. Os autores concluíram que, os sites com maior adesão às diretrizes (> 85%), fizeram uso de título, tipografia, uso consistente de palavras-chave e comprimento adequado das frases. Ao comparar com os resultados dos dois estudos anteriores que os autores buscaram replicar, foi observado que, o uso do título foi o único que foi superior a 85%, atingindo 90,2%. Os autores complementam que, mesmo palavras que possuem tendência de serem mais utilizadas, tais como “meditação” e “atenção plena”, o uso é realizado de formas distintas. Dito de outra forma, a adesão às diretrizes federais de Linguagem Simples muda de acordo com o assunto, escolha dos autores de cada site e com o contexto. Com isso, os autores ressaltam que a baixa adesão às diretrizes em ambos os estudos sugere melhorias para aumentar a acessibilidade da informação on-line. As diretrizes indicam que cada página deve ter 110 palavras no máximo. No entanto, as pesquisas anteriores que foram referência para a pesquisa de Marx e

Miller (2023), nenhum dos sites analisados atenderam a essa diretriz. Entende-se que a contagem de palavras disponíveis por página ou por frase dependem de formatação do site, tamanho da tela, de configurações pessoais e do tamanho da fonte utilizada, demonstrando assim, que esta diretriz sofre influências de outros fatores. Esse estudo aborda outras questões além das mencionadas, explorando aspectos adicionais relacionados ao assunto.

Por fim, ao fazer a leitura dos estudos desta seção, que tiveram como metodologia, a análise de conteúdo, observa-se uma lacuna importante: não foi identificado que as categorias e as variáveis utilizadas tiveram validação empírica. A ausência da validação pode comprometer a consistência dos resultados, bem como limitar a aplicação dos achados. Perceber esta ausência foi essencial para fazer as escolhas metodológicas desta pesquisa, que propõe-se a fazer análise de conteúdo, utilizando categorias de análise já utilizadas em estudos experimentais. Ou seja, com validação empírica.

4.2 Estudos com Análise Linguística, Análise Textual e Revisão

Bibliográfica

Os artigos desta seção apontaram fazer uso de análise linguística, análise textual e revisão bibliográfica.

Soboleva (2012), analisou em seu estudo, as decisões do Tribunal Constitucional Russo e de Tribunais de jurisdição geral referente ao uso indevido da linguagem, com motivações diversas e seletivas, com o propósito de legitimar as decisões com base em interesses pragmáticos, conceituais, políticos, entre outros. No entanto, essas decisões deveriam ser mantidas com o objetivo de garantir os direitos humanos, sendo tomadas com base na divisão dos poderes. Dito isso, a pesquisa expõe que o mau uso da linguagem pelos juízes pode ser vista como uma ferramenta proposital na tomada de decisões judiciais. Nesse sentido, o sistema jurídico russo e os tribunais devem basear as decisões que tomam, na linguagem legal ou na Constituição, sendo necessário fazer o uso de interpretação da lei. Assim, é comum juízes possuírem interpretações diferentes sobre um mesmo assunto, ocorrendo ambiguidade. No contexto russo, juízes por vezes fazem o uso literal da lei, por vezes fazem uso da interpretação, podendo comprometer a

legitimidade das decisões judiciais, além de enfraquecer a confiança no sistema judicial.

Nesse artigo, cinco casos do Tribunal Russo e de Tribunais de jurisdição geral foram analisados. O caso 1, intitulado como “Caso do chá” é referente ao uso de sanções administrativas a participantes de uma mesa redonda, que discutiam sobre um projeto chamado “Futebol pela Tolerância”. A mesa redonda foi interrompida por policiais, pois foi alegado que os participantes não notificaram as autoridades sobre o evento público, conforme a lei vigente determinava. No entanto, os participantes da mesa redonda alegaram que tiveram uma reunião de trabalho em sentido comum e não uma reunião em sentido de evento público, que, conforme a lei, deveria ter notificado as autoridades. Como resultado, entendeu-se que os tribunais analisados não tentaram esclarecer a redação referente às decisões tomadas, mas o mau uso da linguagem foi utilizado para alcançar resultados sem contestações de terceiros. Esse caso demonstra como argumentos sobre o uso da linguagem foram usados para justificar a repressão de um evento pacífico, além de revelar a ambiguidade da lei, quando ela deveria não gerar interpretações.

O caso 2, envolve a interpretação das palavras “advogado” e “defensor”, destacando as divergências dos termos entre o uso comum e o uso legal. Nesse sentido, no Código de Processo Penal Russo, “advogado” refere-se a profissionais membros da Ordem dos Advogados e, “defensor” refere-se de maneira ampla, podendo ser qualquer pessoa que represente legalmente alguém, não precisando ser necessariamente um advogado. Nesse sentido, o Tribunal Constitucional precisou decidir se a restrição de defesa feita apenas por advogados, durante a fase de investigação, contraria a Constituição. O tribunal não analisou a definição linguística e interpretou que apenas os advogados possuem qualificação técnica para defender. Assim, o tribunal destacou que familiares ou representantes legais poderiam atuar como defensores apenas durante o julgamento, não no momento da investigação. No entanto, a discussão sobre o significado das palavras “advogado” e “defensor” permaneceram. Alguns juristas defendem que devem ser tratadas como sinônimas, permitindo que a defesa seja feita por qualquer pessoa, enquanto outros juristas defendem que o termo “defensor” é uma qualificação ampla. Esse caso expõe a dificuldade de aplicar termos comuns de maneira precisa em textos legais, assim, a falta de uma análise linguística adequada no tribunal gera dúvidas sobre a

fundamentação das decisões.

Em relação ao caso 3, aborda que o Tribunal Constitucional Russo acredita que o argumento linguístico é um dos aspectos a ser considerado ao interpretar a Constituição. Em um determinado caso, os tribunais gerais optaram por fazer um entendimento literal de uma lei, que tinha como objetivo, conceder benefícios para pessoas evacuadas de áreas contaminadas. No entanto, a interpretação literal da lei negou benefícios a um cidadão que se mudou para uma nova rua dentro da mesma área contaminada, o que foi considerado injusto. Nesse contexto, o Tribunal Constitucional não concordou com a interpretação estrita da lei e argumentou que não estava atingido o objetivo principal que era proteger cidadãos afetados por condições adversas. No entanto, o tribunal não declarou a inconstitucionalidade da lei, restringiu-se a criticar sua aplicação, indicando que a interpretação estritamente literal foi equivocada. Esse caso demonstra que, em algumas situações, a interpretação estritamente literal pode não ser adequada e, até mesmo, injusta. Assim, embora o tribunal tenha garantido os direitos do cidadão em questão, a abordagem de atribuir um novo significado à lei, sem declarar a inconstitucionalidade, abre espaço para interpretações que é possível ignorar a letra da lei, o que pode ocasionar em abuso jurídico.

Já o caso 4, relata que, o Tribunal Constitucional Russo, em algumas decisões, chegou a conclusões paradoxais ao usar argumentos linguísticos, que não estavam diretamente atrelados a assuntos jurídicos. Uma das situações foi que o tribunal interpretou a palavra “vhodjashhih”, que traduzida para o português significa “situado dentro, anexado, localizado dentro”, ao analisar as relações entre as áreas autônomas e as regiões federais. Nesse caso, envolvia a inclusão de áreas autônomas (como Khanty-Mansi e Yamal-Nenets), dentro de uma região maior, como a de Trymen. Assim, a região de Trymen defendia que, ao fazer parte da região, áreas autônomas deveriam estar incluídas na sua jurisdição, e consecutivamente, sua população tinha o direito de participar das eleições regionais. Por outro lado, áreas autônomas defendiam que a sua inclusão na região não implicaria mudança no status e, assim, deveria ser considerada como independente da Federação Russa. Nesse sentido, o Tribunal construiu sua interpretação a partir da história do federalismo da Rússia, afirmando que o termo “vhodjashhih” (situado dentro, anexado, localizado dentro em português), reconhecia a situação

pré-existente, onde áreas autônomas ainda faziam parte da região, mesmo não alterando o status. No entanto, a Constituição de 1993 previu mudanças nas relações federativas, tais como a igualdade de todos os indivíduos, que, segundo o tribunal, não impedia a inclusão das áreas autônomas dentro de uma região. Assim, o tribunal concluiu que “estar dentro” significa “inclusão sem absorção”. Dito de outra forma, embora uma área autônoma seja parte de uma região, ela não perde a identidade, nem o status. No entanto, sua população se torna parte da população da região, podendo participar das eleições regionais. É importante dizer que, a interpretação linguística do tribunal gerou confusão entre os advogados constitucionais, pois não esclareceu diretamente as consequências jurídicas da inclusão de uma área autônoma em uma região.

Por fim, o caso 5, o Tribunal Constitucional Russo, costuma evitar a interpretação literal da linguagem e busca compreender o significado jurídico, através da variedade das fontes, dos contextos. Assim, é possível ter uma leitura mais flexível, alinhada com os princípios constitucionais, sem se limitar à leitura rígida. No entanto, apresenta riscos, pois, ao se afastar do texto legal, o tribunal pode perder a objetividade. A exemplo, o artigo 111 da Constituição Russa, é referente à nomeação do Primeiro-Ministro realizada pelo Presidente. Assim, após o presidente Boris Yeltsin ter nomeado, três vezes consecutivas e sem sucesso, o mesmo candidato, foi questionado pelo Tribunal Constitucional sobre a legalidade dessa repetição. Nesse sentido, o tribunal concluiu que, o artigo, ao falar em uma rejeição tripla, não excluía a possibilidade de o Presidente nomear o mesmo candidato várias vezes. Nesse contexto, o estudo constatou que a flexibilidade excessiva na interpretação da linguagem constitucional pode ser um risco, pois enfraquece o controle sobre o executivo.

De uma maneira geral, todos os casos analisados relatam uso de palavras na língua russa foram utilizadas e que geraram ambiguidades na interpretação, possibilitando várias ambiguidades e situações desagradáveis. Para que isso fosse evitado, seria necessário o uso da linguagem mais precisa. Além disso, faz-se necessário tornar o cidadão melhor preparado e instruído. Soboleva (2012) cita que “o significado comum para as pessoas comuns” não é oferecido pelo sistema judicial. Nesse sentido, entende-se que aderir às técnicas de Linguagem Simples são necessárias e urgentes, pois o direito de entender pode ser visto como um

direito civil.

Subiela-Hernández, Gávez-Vidal e Gonzáles-Conde (2023), em seus estudos, analisaram a fatura de energia da Espanha, que, segundo a Comissão Nacional de Mercado e Concorrência (CNMC), 40% dos consumidores da Espanha não compreendem as informações presentes na fatura. O documento, disponível em Linguagem Simples, foi analisado em duas perspectivas: i) análise do texto, com o intuito de identificar se segue os padrões de textualidade vindas da linguística textual (Beaugrande e Dressler, 1981) em uma abordagem qualitativa e; ii) a utilização de metodologia quantitativa para identificar se o documento atende às diretrizes gramaticais da Linguagem Simples (Velarde, 1993). Sabendo que a fatura de energia é destinada ao público amplo, assim, não sendo necessário o uso da linguagem especializada, o documento deveria ter traços de um texto informativo³³. No entanto, os resultados da pesquisa indicam que o documento foi elaborado com as diretrizes jurídica-administrativas, não considerando, assim, a realidade dos destinatários do documento, nem a utilidade que esta fatura deveria ter.

Nesse contexto, os resultados da pesquisa observaram que o modelo de documento da fatura de energia pode ser melhorado tanto nas esferas da gramática quanto da linguística. Considerando a análise feita, os autores do estudo frisam que os princípios da Linguagem Simples não foram aplicados no processo de elaboração do modelo da fatura elétrica. Além disso, os pesquisadores concluíram que os padrões de texto não foram atendidos e, com isso, a leitura e a interpretação do conteúdo ficaram comprometidos. Por fim, foi constatado que houve uma ausência de planejamento textual que buscasse tornar o documento mais compreensível.

Diante da dificuldade que pessoas leigas encontram para entender assuntos jurídicos, Marlia, Lukmana e Gunawan (2023) utilizaram a metodologia de AC, com o propósito de analisar a complexidade das informações jurídicas da Indonésia, possuindo como objeto de análise, o documento intitulado “Lei de Criação de Empregos”. A lei analisada, também conhecida por Lei Omnibus, é composta de 15 capítulos e 186 artigos. No entanto, o estudo focou no Capítulo IV sobre Recursos

³³ Definição de texto informativo: “O texto informativo é uma forma de escrita que tem como principal objetivo informar e ensinar sobre um determinado tema. Ele transmite conhecimentos e esclarece dúvidas de forma clara e objetiva, fornecendo informações verdadeiras e imparciais. Diferentemente de outros tipos de texto, o texto informativo não expressa opiniões pessoais nem reflete indagações do autor. Sua natureza é prática e utilitária, apresentando citações, fontes, dados e pesquisas para comprovar sua credibilidade.” Disponível em: <https://portaltcc.com.br/o-que-e-texto-informativo/>. Acesso em 16 de junho de 2024.

Humanos, sendo considerado um dos mais complexos do documento. Assim, a metodologia utilizada foi desenvolvida por Bivins (2008) e concentra-se na análise de: i) elementos de cumprimento de sentença; ii) orações subordinadas e orações compostas; iii) posições sujeito-verbo; iv) referências cruzadas; v) uso de voz passiva e ativa, etc (Bivins, 2008).

Segundo o autor, alterações consideradas pequenas podem afetar a compreensão da informação. Nesse sentido, o autor afirma que é possível perceber a complexidade de um texto através da quantidade de frases complexas no discurso e no número de palavras utilizadas em uma mesma frase. Assim, quanto mais densa e/ou extensa for uma frase, mais complexo é o discurso. O estudo percebeu que, com a aplicação da Linguagem Simples, foi possível reduzir o tamanho das frases. Bivins (2008, p.84) frisa que um texto considerado ruim contém frases extensas que fazem uso de orações subordinadas e/ou orações compostas, separando o sujeito e o verbo na frase. Esses fatores mencionados pelo autor aumentam a carga cognitiva, trazendo barreiras e obstáculos ao leitor que busca ler e entender o conteúdo. Assim, cabe ao produtor do documento o papel de pensar estrategicamente uma forma de dispor da informação, reduzindo ou até mesmo cessando o uso de elementos textuais e estruturas gramaticais que tragam excessos linguísticos. Assim, o texto pode ser considerado eficaz e, consecutivamente, escrito em Linguagem Simples se buscar fazer uso de frases curtas, onde cada frase expressa apenas uma ideia; frases que respeitem a ordem direta da escrita, sendo ela sujeito, verbo, complemento, permitindo que o leitor, sem dificuldades, saiba quem é o sujeito da ação que está sendo feita, reduzindo interpretações ambíguas ou equivocadas.

Como resultado, a pesquisa resultou que as alterações feitas no capítulo de análise (Capítulo IV - Recursos Humanos) trouxeram melhorias, tornando-o mais simples. No entanto, o estudo destaca que fazer uso da Linguagem Simples na área jurídica está atrelado ao uso adequado dos elementos linguísticos, tais como: a escolha das palavras, estrutura das frases e a ortografia. Nesse contexto, o estudo indica a relevância de envolver profissionais da área da linguística no processo de elaboração de documentos legislativos, com o propósito de garantir maior eficácia e clareza na aplicação da lei. Por fim, os pesquisadores afirmam que existe a necessidade de mais estudos sobre o assunto, especialmente, na análise de

validação de especialistas jurídicos e na análise da compreensão dos leitores, avaliando os documentos nas versões antes e depois da simplificação do texto.

O estudo realizado por Mamac (2023) explora a complexidade linguística de estatutos jurídicos destinados ao público, que são australianos, que tenham de 14 anos e com nível médio de escolaridade. Assim, a autora se propôs examinar tanto a complexidade gramatical, quanto a densidade lexical dos documentos. A metodologia utilizada foi análise de texto qualitativa, observando aspectos de cada documento mencionado. Os textos selecionados foram escritos por advogados voluntários e por estudantes do último ano do curso de direito da YLA Role (YLA). Os textos abordam assuntos essenciais para o público jovem e foram escolhidos devido às características específicas do texto, tais como a disponibilidade das informações, relevância social e ser suficiente para atingir os objetivos da pesquisa. Os autores ressaltam que, no momento em que a pesquisa foi realizada, a YLA era a única organização do país que produzia textos reformulados, pensando no público jovem.

Com esse estudo, os autores perceberam que o gênero influencia a complexidade e a densidade lexical dos textos de informação jurídica pública destinados ao público jovem. Nesse sentido, os autores afirmam que os achados dessa pesquisa estão alinhados com outros estudos de referência, que afirmam que os gêneros narrativos costumam ser mais densos do que os gêneros expositivos. Os estudos sugerem também que os protocolos se assemelham mais aos textos falados do que os relatórios, motivados pelo uso de orações complexas.

Somado a isso, a densidade encontrada nos relatórios de informações jurídicas públicas e nos estatutos legais superam a faixa típica dos textos semelhantes aos descritos. Nesse contexto, considerando que a densidade está diretamente relacionada ao nível de dificuldade dos textos e a faixa etária do público, isso pode ser visto como um fator que implica no grau de acessibilidade dos textos de informação jurídica pública para o público-alvo, que são australianos de 14 anos com nível médio de escolaridade. Esse estudo examina outros fatores, além dos mencionados, explorando aspectos adicionais ligados ao tema.

Cappelli, Oliveira e Nunes (2023) ressaltam a atuação da Linguagem Simples como um pilar que auxilia a transparência da atuação governamental e de instituições, promovendo a participação dos cidadãos. Expressa na constituição (Brasil, 1988), a transparência da informação e das ações é uma prática de boa

governança³⁴ (D9203/17), que possibilita a prestação de contas (accountability³⁵), a participação ativa dos cidadãos, além de ser um meio de fortalecer a imagem e aumentar a confiança da população nas ações do Estado. Nesse contexto, o estudo ressalta que a criação de leis como a Lei Acesso à Informação - 12.527 (Brasil, 2011) e Lei Complementar de Transparência - 131 (Brasil, 2009) promovem um aumento da transparência ativa³⁶ ao disponibilizar as informações de prontidão em sites institucionais. Nesse sentido, Cappelli (2009) ressalta que a transparência vai além de dar acesso e permissão aos dados. A autora define o conceito de transparência organizacional como uma junção de aspectos, tais como a existência de políticas, que permitam oferecer informações considerando as características gerais de acesso, uso, apresentação, entendimento e auditabilidade³⁷.

Mesmo com essa definição do conceito de transparência organizacional, a autora frisa que, mesmo ao atender aos requisitos citados, não é possível garantir que o cidadão irá conseguir usar as informações, pois ele precisará entender a informação que lhe foi disponibilizada. Nesse sentido, os autores do estudo afirmam que fazer uso da Linguagem Simples, oferecer informações claras e acessíveis é essencial para ter transparência nas ações institucionais e melhorar o relacionamento com a sociedade. Além disso, o estudo aborda iniciativas de

³⁴ Definição de Governança Pública: “Art. 2º, I- governança pública - conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade. Art 3º São princípios da governança pública: capacidade de resposta; integridade; confiabilidade; melhoria regulatória; prestação de contas e responsabilidade e transparência. Mais informações disponíveis em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2015-2018/2017/Decreto/D9203.htm. Acesso em 12/02/2025.

³⁵ “Na gestão pública, o conceito está muito ligado à transparência e à prestação de contas dos órgãos e instituições públicas para a sociedade. O objetivo é incentivar a participação social ativa, bem como demonstrar, esclarecer e justificar as ações do poder público aos cidadãos, uma vez que as autoridades têm como função representar os interesses coletivos. Além disso, o conceito reforça a importância de que os agentes públicos mantenham uma conduta accountable, assumindo suas responsabilidades, tanto nos erros, quanto nos acertos. É um conjunto de ações para garantir que a sociedade tenha acesso às informações governamentais, passo importante para a participação dos cidadãos.”. Disponível em:

<https://www.cnnbrasil.com.br/economia/macroeconomia/o-que-e-accountability-conheca-o-termo-que-ajuda-a-repensar-direitos-e-deveres/>. Acesso em 12/02/2025.

³⁶ Definição: “(...) são aquelas disponibilizadas pelos órgãos e entidades, independentemente de solicitação, utilizando principalmente a internet. A disponibilização proativa de informações de interesse público, além de facilitar o acesso dos cidadãos sobre decisões e iniciativas governamentais, evita o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes”. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/assuntos/transparencia-ativa>. Acesso em 12/02/2025.

³⁷ Definição: “(...) soluções que promovem confiança na informação. É a qualidade de algo que se pode analisar de maneira metódica e a capacidade de aferir práticas com características explicativas e informações rastreáveis, de modo a ensejar uma análise crítica das informações fornecidas”. Disponível em: <https://portal.sollicita.com.br/Noticia/15323>. Acesso em 12/02/2025.

automação, com o intuito de fazer uso da técnica em larga escala, tais como: i) aumentar a acessibilidade, podendo traduzir informações complexas e oferecê-la em Linguagem Simples, aumentando as chances de entendimento da informação, independente de conhecimento prévio sobre o assunto ou nível de literacia³⁸; ii) gerar resumos e simplificação de documentos extensos e; iii) disponibilizar informações de maneira ágil, a exemplo, utilizar sistemas de atendimento automatizado, para responder as perguntas mais frequentes do público.

Já o estudo de Williams (2014) concentrou-se em analisar as maneiras pelas quais os escritores projetam a si mesmos e ao seu público no discurso, ou seja, buscou analisar o que ele chamou de “o componente interpessoal dos textos”. Nesse sentido, analisou a forma como guias e manuais de redação legislativa foram escritos e buscou expor as distinções de cada documento, tais como: manuais tendem a ser mais exaustivos e com informações minuciosamente técnicas, enquanto os guias tendem a ser mais curtos e objetivos. Dito de outra forma, os manuais são “específicos da jurisdição”, sendo destinados ao leitor especialista no assunto e pouco interessante para não especialistas. Já os guias, são destinados ao público que possui pouco conhecimento no assunto e, assim, pouco entendimento do funcionamento da lei. É importante destacar que o autor do estudo afirma que haverá casos em que será confuso diferenciar o manual do guia, e, como exemplo, cita o caso do Gabinete do Conselho Privado do Governo do Canadá (2001), intitulado de Guia para fazer leis e regulamentos federais. Esse guia possui mais de 200 páginas de instruções técnicas detalhadas, possuindo todas as características de um manual. Em contrapartida, o Gabinete de Conselho Parlamentar do Governo Australiano (2013), intitulado de Manual em inglês simples, se auto nomeia um manual, mas possui 41 páginas. Nesse sentido, guias e manuais de redação legislativa são subgêneros de uma categoria maior de manuais de “como fazer”, com o intuito de dar instruções para criar textos legislativos, abordando aspectos técnicos necessários para redigir leis, além de trazer informações sobre o contexto social e jurídico em que essas leis são criadas. O estudo possui foco em guias e manuais publicados por instituições que elaboram leis, sem desconsiderar o trabalho dos profissionais ou acadêmicos da área da redação legislativa. O autor afirma que, nos

³⁸ Definição: “Capacidade de ler, de escrever, de compreender e de interpretar o que é lido; letramento, alfabetismo”. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/literacia/>. Acesso em 12/02/2025.

últimos anos, assuntos sobre a redação legislativa ganharam visibilidade com o crescimento do movimento da Linguagem Simples, que busca modernizar a linguagem jurídica e, com isso, torná-la acessível.

Em relação a esse estudo, foi percebido que os escritores inevitavelmente projetam uma impressão de si mesmos, revelando o seu posicionamento em relação aos seus argumentos, à sua área de atuação e aos seus leitores. O estudo exemplifica a diferença entre a escrita acadêmica, que menciona os autores, e a escrita de guias e manuais de redação jurídica, que tendem a não mencionar o nome dos autores. O estudo continua exemplificando, quando diz que referências coletivas ao órgão responsável pela elaboração de um guia ou manual são bastante comuns, tais como:

(1) Estas orientações foram produzidas pelo Grupo de Técnicas de Redação do Gabinete do Conselho Parlamentar. (Escritório do Conselho Parlamentar - Reino Unido);

(2) Este panfleto foi preparado pelo escritório do revisor do código como um guia para a preparação de projetos de lei para a legislatura de Washington. (Legislatura do Estado de Washington / Comitê de Lei do Estatuto 2013).

No entanto, há casos, que listam os nomes das pessoas que contribuíram para a redação do guia ou manual, a exemplo:

(3) Prezado redator legislativo:
O Conselho da Câmara e do Senado preparou este manual para ajudar os advogados legislativos e outros funcionários que estão redigindo ou revisando projetos de lei para o Tribunal Geral de Massachusetts. Esperamos que você ache útil.

O seu objetivo é promover a uniformidade no estilo de redação e tornar os estatutos resultantes claros, simples e fáceis de compreender e usar. Este manual não substitui o aconselhamento e assistência na redação do Conselho da Câmara e do Senado. Em vez disso, esperamos que isso o incentive a ligar ou visitar nossos escritórios para obter mais ajuda. Aceitamos quaisquer correções, sugestões de melhorias e outros comentários.

Sinceramente,

Alice E. Moore

David Namet

Conselheiro do Senado
Conselheiro Interino da Câmara

Já em relação aos leitores, a pesquisa diz que costumam ser direcionados a um público específico de profissionais já envolvidos na elaboração de textos jurídicos ou que futuramente venham a estar. Nesse sentido, o público-alvo é mencionado no início do texto, a exemplo:

- (4) Preparado principalmente para uso por funcionários do Gabinete do Conselho Legislativo. (Conselho Legislativo do Oregon 2012: ii);
- (5) O objetivo deste manual é ajudar pessoas que tenham pouca ou nenhuma experiência em redação, bem como fornecer material de referência e explicativo para redatores legislativos mais sofisticados. (Conselho da Câmara e do Senado de Massachusetts 2010).

Nesse contexto, apesar do público ser restrito, a criação de guias e manuais de redação legislativa são importantes, pois esses documentos ajudam a construir textos jurídicos mais fáceis de compreender. Para que seja possível, os redatores precisam seguir regras ou diretrizes que permitam uma uniformidade de estilo e de intenção. Assim, cada órgão que produz textos jurídicos (conselhos locais, governos estaduais, organizações internacionais) possuem suas próprias convenções, que podem ser exclusivas de cada instituição. Com isso, o estudo analisa as características da redação de guias e manuais de redação legislativa e a maneira utilizada para orientar leitores a realizarem tarefas específicas. O estudo expõe que guias de redação costumam fazer o uso de imperativo somado a outras formas de expressão, como o uso do verbo “deve”, com o intuito de oferecer instruções de maneira formal. Já para se dirigirem aos leitores, costumam usar a segunda pessoa do singular (você).

Por fim, esse estudo examinou o folheto online publicado pelo Governo escocês e concluiu que, por suas características, pode ser definido como um guia e não como um manual. O texto do folheto sugere que os guias de redação legislativa possuem um tom de persuasão, com o propósito de influenciar na adoção de práticas específicas de redação.

4.3 Estudos Experimentais e Exploratórios

O estudo realizado pelos autores Gandour, Ortiz, Rocha, Mejía e Angel (2014) é referente a um caso de sucesso do governo da colômbia que fez uso de técnicas

de Linguagem Simples, economia comportamental³⁹, design thinking⁴⁰ e elaboração de políticas baseada em evidências para tornar a comunicação mais eficaz e assertiva. Nesse sentido, a intenção era estimular os cidadãos e as empresas a apresentar relatórios mais precisos e estimular a pagar contribuições para o Sistema de Proteção Social (SPS). Em 2012, foi estimada pela Unidade de Gestão Previdenciária e Parafiscal (UGPP), do Governo Colombiano, uma evasão das contribuições a serem feitas ao SPS e o desafio seria superá-la. A estimativa feita em 2012 indicou que a evasão ascendeu a 26,8%, o que equivale a 7,3 milhões de dólares. Dos 7,3 milhões de dólares, 4,28 mil milhões de dólares representavam evasão no sistema de pensões (59% de evasão total) e 2,61 mil milhões de dólares representam evasão no sistema de saúde (36% de evasão total).

Diante do cenário, foi proposto estratégias para mudar o comportamento das pessoas, com o intuito de estimular as pessoas a prestarem atenção aos comunicados da UGPP, que tinham como objetivo: i) destacar informações importantes aos indivíduos; ii) oferecer instruções claras sobre como cumprir as obrigações do SPS. Para alcançar o propósito, buscou-se fazer uso de técnicas de Linguagem Simples, economia comportamental, elaboração de políticas baseadas em evidências e design thinking. Nesse contexto, cada técnica buscou atender a uma expectativa, sendo elas: Linguagem Simples para oferecer uma mensagem que o leitor consiga assimilar; economia comportamental para promover a mudança de comportamento; política baseada em evidências para ofertar ferramentas úteis à concepção dos protótipos que produziram as evidências científicas e, assim, ter validação científica; e *design thinking* para promover o aprendizado intuitivo.

De início, foi escolhido como canal de comunicação o envio através de

³⁹ Definição: “É um campo de estudo que combina elementos da psicologia e da economia para entender como as pessoas tomam decisões econômicas. Ao contrário da economia tradicional, que assume que os indivíduos são racionais e sempre buscam maximizar seu próprio interesse, a economia comportamental reconhece que os seres humanos são influenciados por uma série de fatores emocionais, cognitivos e sociais que afetam suas escolhas econômicas.” Disponível em:

<https://dmaplearning.com/glossario/o-que-e-behavioral-economics-economia-comportamental/>. Acesso em 16 de junho de 2024.

⁴⁰ Definição: “É uma abordagem centrada no ser humano para a inovação, que utiliza ferramentas de design para integrar as necessidades das pessoas, as possibilidades da tecnologia e os requisitos para o sucesso empresarial. O processo envolve etapas interativas de empatia, definição, ideação, prototipagem e teste para resolver problemas complexos de forma criativa e eficaz”. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/design-thinking/>. Acesso em 16 de junho de 2024.

e-mails e/ou cartas, fornecendo informações confidenciais para cada indivíduo. Foi escolhido o envio individual, com o propósito de torná-lo personalizado, diferentemente de uma mesma mensagem com envio massificado. É importante destacar que o envio de cartas foi uma solução para atender à regulamentação tradicional, apoiada por publicações legais. Após a escolha do canal de comunicação, foi necessário produzir uma comunicação eficaz. Para isso, foi utilizado as técnicas de Linguagem Simples e conhecimentos de economia comportamental, com o propósito de superar as dificuldades de assimilação e condução de um comportamento esperado ao receber a mensagem. Esse estudo foi dividido em três fases: i) planejamento dos experimentos; ii) implementação do experimento; e, iv) envio de cartas e e-mails para 615 mil funcionários.

Aplicadas as técnicas citadas, o estudo identificou que, à medida que o processo de *design thinking* era aperfeiçoado, a porcentagem de funcionários que chegaram a abrir e ler a mensagem enviada por e-mail aumentou de 17% para 94%. Com esse resultado, entendeu-se que o processo de inovação do governo colombiano trouxe melhorias relevantes e pode ser considerado como um caso de sucesso.

Kerwer, Stoll, Jonas, Benz e Chasiotis (2021) realizaram dois estudos experimentais que se dedicaram a investigar como a Linguagem Simples pode ser utilizada para facilitar a apresentação de estudos científicos da psicologia, em específico, as meta-análises⁴¹. Dito de outra forma, sabendo que artigos científicos, muitas vezes, são complexos e difíceis do público leigo entender, o estudo concentrou-se em observar características da escrita em Linguagem Simples, com o propósito de identificar possíveis melhorias na compreensão da informação. Nesse sentido, as seis características da Linguagem Simples observadas no estudo foram: i) uso de termos técnicos; ii) comunicar a qualidade das evidências explicando a abordagem metodológica das meta-análises; iii) explicar os estudos e as questões de pesquisa sintetizados; iv) lidar com termos estatísticos; v) estruturação do texto em Linguagem Simples e; vi) explicação de projetos meta-analíticos complexos.

⁴¹ Roscoe e Jenkins (2005) afirmam que “meta-análise consiste em colocar diferentes estudos juntos em um mesmo banco de dados e utilizar metodologias analíticas e estatísticas para explicar a variância dos resultados utilizando fatores comuns aos estudos” (Roscoe & Jenkins, 2005: 54). Assim, ao fazer uso desse procedimento metodológico, as revisões de literatura tornam-se mais objetivas, aumentando a quantidade de estudos analisados e minimizando possíveis vieses. A meta-análise permite oferecer uma síntese de conclusões em nicho de pesquisa. Disponível em: <https://doi.editoracubo.com.br/10.4322/tp.2014.018>. Acesso em 16 de junho de 2024.

Nesse cenário, os autores realizaram dois estudos randomizados e controlados, com grandes amostras estratificadas por escolaridade, idade e sexo ($N_{\text{Estudo1}} = 2.288$ e $N_{\text{Estudo2}} = 2.211$) com o propósito de elaborar diretrizes empíricas válidas sobre a redação em Linguagem Simples. Assim, foram investigados oito resumos de meta-análise, escritos em Linguagem Simples e de diferentes áreas de estudo da psicologia. Dentre as variáveis de resultado percebidas foram a experiência do usuário, permitindo observar: i) a acessibilidade, compreensão e empoderamento; ii) aquisição de conhecimento, tais como a melhor compreensão e conhecimento da qualidade da evidência.

Como hipóteses, o estudo apresentou, Hipótese 1 (H1): substituir termos técnicos por termos não técnicos (por exemplo, escrever “sentir-se seguro nos relacionamentos” ao invés de “apego seguro”) e; Hipótese 2 (H2): usar termos técnicos no texto, mas fornecer um glossário explicando os termos técnicos utilizados. Assim, o objetivo da pesquisa era comparar as duas abordagens, sendo elas H1: a substituição de termos técnicos por termos mais simples; H2: o uso de termos técnicos e incluir um glossário explicando os termos usados. Nas duas hipóteses, foi estimado que as mudanças textuais melhoram a experiência do usuário. Nesse contexto, foi observado que, na H1, a acessibilidade, a compreensão, o conhecimento do conteúdo e o empoderamento do leitor são maiores quando termos técnicos são substituídos por termos não técnicos se comparados com o uso de termos técnicos sem explicação. Já na H2, a acessibilidade, a compreensão, o conhecimento do conteúdo e o empoderamento do leitor são maiores quando é fornecido um glossário, que explicam os termos técnicos.

Feita a pesquisa experimental, observou-se que fazer uso de glossários que explicam os termos complexos afeta de maneira negativa a experiência do usuário, independentemente da complexidade da informação. Esse fato pode ser devido ao fato de que é necessário um esforço cognitivo adicional para compreender as informações técnicas. Ou seja, as conclusões dos pesquisadores desse estudo indicam que os autores de textos em Linguagem Simples devem evitar o uso de glossários com termos técnicos e estatísticos. Ao invés do glossário, os pesquisadores sugerem que o uso de declarações qualitativas são mais eficientes ao buscar o entendimento do público-alvo.

Por fim, esse estudo, de maneira geral, as hipóteses indicadas foram parcialmente confirmadas, tais como a importância de explicar termos técnicos e, quando não for possível, substituí-los, relacionando-os com o conteúdo e indicando os efeitos prejudiciais de fornecer detalhes sobre conceitos estatísticos. Somado a isso e, com base nos achados de pesquisa, foram elaboradas cinco regras empiricamente fundamentadas sobre como tornar a comunicação de resultados de pesquisa meta-analíticas mais acessível aos leigos. As cinco regras elaboradas são:

1. Não forneça informações muito extensas sobre a operacionalização de estudos sintetizados, pois pode afetar negativamente a experiência do usuário;
2. Substitua termos técnicos por termos não-técnicos se quiser ajudar seu público a compreender a mensagem principal da pesquisa;
3. Fornecer informações sobre a qualidade das evidências das meta-análises (ou seja, uma explicação das meta-análises como abordagem metodológica) ao escrever o resumo em Linguagem Simples das meta-análises;
4. Considere cuidadosamente a quantidade e o tipo de informações sobre termos estatísticos que deseja fornecer. Se você não pretende especificamente educar seu público-alvo estatisticamente, forneça apenas informações sobre a interpretação do tamanho do efeito, sem detalhes adicionais.
5. Estrutura formalmente seu resumo em Linguagem Simples, principalmente quando forem complexos. Faça isso através de marcadores e/ou texto em negrito para destacar palavras-chave, se possível (Kerwer, Stoll, Jonas, Benz e Chasiotis, 2021, p.18 e 19, tradução nossa).

Jones, McDavid, Derthick, Dowelle e Spyridakis (2012) realizaram dois estudos com o propósito de examinar como os documentos que utilizam-se da Linguagem Simples afetam os leitores. Nesse sentido, o “estudo 1” contou com 120 participantes que foram recrutados através de postagens no “Craigslist.com” e de folhetos físicos. Esses participantes recrutados foram orientados a comparecer ao campus da Universidade de Washington para participarem da pesquisa. O material analisado é referente à seção de um resumo com cerca de 1.500 palavras, existente no documento de política ambiental. A seção escolhida para análise diz respeito a um tópico com o qual não se esperava familiaridade entre o conteúdo e os participantes. A partir do resumo foram criadas quatro condições para estudo 2 x 2 (fraseamento dos títulos em afirmações e perguntas x pronomes pessoais presentes e ausentes). No questionário aplicado constavam itens demográficos, itens de percepção e teste de compreensão. O questionário era composto por questões de percepção do participante com 20 afirmações dispostas em escala Likert e cada afirmação era composta de 5 alternativas. A análise das respostas concluiu que os

questionamentos factuais esperavam que os participantes recordam das informações dispostas no documento de política ambiental e que os questionamentos inferenciais esperavam do participante as conexões corretas com base no documento lido.

Após a chegada dos participantes ao local de aplicação do estudo, os pesquisadores ofereceram as informações necessárias à realização da pesquisa e fizeram a entrega dos formulários de consentimento de participação. Além disso, foi oferecido tempo para ler os documentos e sanar possíveis dúvidas referente a condução da pesquisa. Com isso, os participantes foram escolhidos de maneira aleatória para ler uma das quatro versões resumidas do documento de política ambiental, não podendo fazer qualquer anotação e consulta ao documento indicado à leitura. Os pesquisadores registraram o horário de início de leitura dos participantes. Já os participantes foram instruídos a registrar o tempo de término. Após aplicação da pesquisa, foram reembolsados no valor de US\$40,00, pelo tempo que destinaram e por gastos operacionais, como deslocamento. Os participantes gastaram, em média, 12 minutos de leitura do resumo composto de 1.500 palavras. Dos resultados deste estudo, de uma amostra de 120 participantes: 13 não cumpriram o protocolo de estudo, por serem falantes nativos de inglês e ter mais de 18 anos; dos 107 participantes incluídos, 48 eram do sexo masculino e 59 do sexo feminino. A faixa etária, a escolaridade e o nível de envolvimento foram consistentes.

Já o objetivo do segundo estudo foi verificar se as características do projeto de Energia Eólica do Cabo afetam a percepção (negativa ou positiva) dos participantes sobre os resumos do documento política ambiental. Assim, no final do “estudo 1”, foi incluída uma pergunta que questionava se os participantes tinham interesse em participar de um grupo focal de acompanhamento. O grupo focal foi descrito aos participantes como uma oportunidade de visualizarem mais resumos de documentos similares aos que tiveram contato e que precisam oferecer “feedbacks⁴²” com o propósito de aperfeiçoar tais documentos. Foi oferecido aos

⁴² Definição: é uma palavra em inglês que significa retroalimentação. Embora o conceito de feedback, num sentido restrito, refere-se simplesmente ao retorno de informações do efeito para a causa de um fenômeno, no sentido da organização, refere-se a toda informação que recebemos do ambiente: de chefes, colegas, subordinados e colegas que podem servir como mecanismo de correção de nossa rota. É a capacidade de dar e receber opiniões, críticas e sugestões sobre alguma coisa profissional. Nas empresas, geralmente ouve-se falar em feedback como aquele momento solene em que ficamos sabendo do resultado de nossa avaliação de desempenho. Disponível em: <https://marketingfuturo.com/o-que-e-feedback/>. Acesso em 16 de junho de 2024.

participantes, um reembolso no valor de US\$45 referente a custos operacionais de participação da pesquisa e por participação do grupo focal com duração de uma hora a sessão. Assim, dos 120 participantes do “estudo 1”, 97 demonstraram interesse no grupo focal. Os grupos focais revelaram que aspectos de design (estilo, características e gráficos, organização) afetam a percepção do leitor, além da motivação⁴³, o tom⁴⁴ utilizado e a disposição. Foi percebido que os leitores valorizavam: layouts organizados; centrados no leitor; limitação no uso de jargões; uso de espaços em branco e de imagens significativas.

Além disso, a acessibilidade e a quantidade de informações afetam a percepção do leitor. Nesse sentido, as técnicas de escrita (Linguagem Simples) e as técnicas de design (recursos visuais) devem ser aplicadas juntas para resultados mais efetivos.

Os estudos a seguir não fazem parte da Revisão Sistemática de Literatura (RSL) sobre Linguagem Simples, mas tratam de temas relacionados à compreensibilidade textual. Por esse motivo, os estudos de Gotti (2005, 2006) e Göpferich (2006a, 2006b) são relevantes para compor o estado da arte desta pesquisa. Assim, tais autores contribuem com a investigação e com a análise de fatores que influenciam a clareza, compreensão e inteligibilidade informacional.

Maurizio Gotti (2005, 2006) buscou analisar as diferentes características da linguagem especializada e da linguagem ordinária⁴⁵ (comum), além de examinar as práticas de tradução entre esses dois tipos de linguagem. Nesse sentido, ressalta-se que, apesar de não fazer parte da RSL sobre Linguagem Simples, o autor contribui de forma direta com esta pesquisa, que envolve a comparação dos recursos linguísticos escolhidos para compor cada versão (linguagem especializada x Linguagem Simples) dos documentos analisados (editais públicos), podendo ser considerado cada versão do documento, um processo de tradução dentro do mesmo idioma, com o propósito de tornar a informação mais compreensível ao leitor. Assim, segundo Gotti (2005, p.23), a mensuração das características linguísticas deve

⁴³ Mais informações: “A motivação é definida como o ethos e a motivação percebida dos autores ou organização autora para produzir os resumos do EIA. Três aspectos afetaram a percepção positiva ou negativa da motivação por trás da produção de resumos do EIA. Identificamos três aspectos de motivação nas percepções dos participantes: tom centrado no leitor, persuasão e autoria”.

⁴⁴ Mais informações: “O tom é definido como a atitude do autor em relação ao conteúdo, a si mesmo e ao leitor; as diretrizes da Linguagem Simples explicam que “o tom do seu [documento] projetará sua atitude para com o leitor” [1]”.

⁴⁵ Maurizio Gotti utiliza o termo “linguagem ordinária” para se referir à linguagem comum. Para este estudo, os termos citados estão relacionados aos conceitos, diretrizes e boas práticas indicadas na Linguagem Simples.

passar por uma quantificação, já que a especificidade da linguagem especializada não está no uso de regras ausentes da linguagem comum, mas na aplicação mais intensa e mais específica dessas regras. Nesse sentido, o autor frisa que, determinadas características linguísticas (uso de vocabulário especializado, referência a emoções, verbalização, dentre outros) influenciam no nível de complexidade informacional.

Já em relação à verbalização, citada anteriormente, os estudos de Susanne Göpferich (2006a, 2006b) indicam que a proporção do uso de verbos em um texto tende a aumentar quando são destinados a leitores não especializados (pessoas leigas no assunto abordado pelo texto). Levando isso em consideração, a autora sugere que a maneira de tornar tais textos técnicos mais compreensíveis é fazer uso de construções verbais em vez de construções nominais (Göpferich, 2009).

Fontainha, Silva e Cappelli (2023) desenvolveram um sistema de chatbot, intitulado de SUSi-Carioca, fez uso de inteligência artificial, integrado ao Whatsapp, em que fez simulações dos dados dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Com o propósito de facilitar o acesso à informação de pacientes atendidos pelo SUS e que buscam informações antes, durante e depois das consultas médicas. O estudo tem o objetivo de fazer análises baseadas na percepção do usuário do SUS e propor soluções que reduzam as dificuldades encontradas ao buscarem as informações necessárias para o contexto. Assim, foi considerado as práticas de Linguagem Simples para desenvolver os serviços de atendimento via chatbot. O protótipo desenvolvido pelos autores passou por uma avaliação, para checar se o usuário conseguiria encontrar as informações relacionadas às consultas, aos medicamentos e aos exames. Para isso, foi elaborado um questionário na ferramenta Google Formulários com perguntas que buscavam evidenciar a ideia técnica final do estudo. 38 respostas foram obtidas e trouxeram os seguintes dados:

- 97,37% responderam que conseguiram facilmente encontrar o que precisava;
- 100% conseguiu de uma forma geral entender as respostas geradas pelo protótipo;
- 92,11% afirmaram que o uso de negrito, itálico, maiúsculas e emojis facilitaram o entendimento;

- 97,37% afirmam que não tem nenhuma palavra que deixaram de entender;
- 92,11% afirmam ter compreendido o sentido de todas as frases que leram;
- 92,11% afirmam que não encontraram jargões, siglas ou termos técnicos;
- 89,47% Encontraram todas as informações que buscaram;
- 73,68% Precisou ler mais de uma vez para entender a informação;
- 86,84% Acredita que pessoas com escolaridade no nível de ensino fundamental conseguiriam conversas com a SUSi-Carioca e;
- 94,74% não teve nenhuma dúvida sobre alguma resposta que recebeu no chatbot.

As respostas do questionário evidenciam que, foi possível para a maioria dos entrevistados, encontrar e entender as informações disponíveis.

4.4 Estudos de Caso

O estudo de Canavese, Felici e Griebel (2023) propõe analisar a percepção dos produtores de texto em Linguagem Simples e fácil no contexto institucional e multilingue da Suíça. Para isso, realizaram um estudo para examinar os desafios que escritores e tradutores enfrentam ao realizar a transferência interlinguística entre textos especializados e textos em Linguagem Simples. O estudo faz parte do projeto Multilingual Accessible Communication in Swiss Institutions (MACSI) e concentra-se em um estudo de caso realizado com o Serviço Federal de Estatística (SFE), possuindo, como principal objetivo de estudo, a produção de uma comunicação acessível e multilingue sobre estatística. Contrário a outros estudos que estão focados na assimilação da informação do leitor, o experimento deste estudo está destinado a observar o contexto dos produtores de conteúdo (escritores e tradutores). Para melhor entendimento, define-se redatores os especialistas que trabalham na divisão central de edição e comunicação ou em unidades especializadas (educação, saúde, ambiente, assuntos sociais, entre outros).

Nesse sentido, os redatores produzem textos especializados e em Linguagem Simples para os diferentes públicos. Já os tradutores trabalham nos serviços linguísticos e os traduzem para os diversos idiomas. Neste caso, os tradutores enfrentam desafios entre os idiomas, tanto nos textos especializados, quanto nos escritos em Linguagem Simples. Destaca-se que a Suíça é um país multilíngue (alemão, francês e italiano) e, com isso, a comunicação acessível é obrigatória nas instituições oficiais. Dito de outra forma, todo documento institucional da Suíça deve estar disponível em linguagem acessível e em todos os idiomas oficiais. Nesse sentido, faz-se necessário realizar uma tradução intralingual (dentro do mesmo idioma) e interlingual (feito em outros idiomas). Com isso, esse estudo torna nítido a dificuldade em produzir documentos para um público amplo, necessitando de uma interação entre o processo de escrita e de tradução.

Esse estudo utilizou-se da metodologia exploratória, com o intuito de explorar as dificuldades e soluções na elaboração de textos mais fáceis de entender, considerando o contexto multilíngue do Federal Office of Education (FOE). Para isso, os métodos de coleta utilizados foram: i) a entrevista exploratória, ao realizar três entrevistas com funcionários da unidade editorial, com o objetivo de compreender as necessidades em relação a uma comunicação clara e eficiente; ii) Grupos focais realizando debates entre escritores e tradutores sobre a produção de textos e tradução, com ênfase no uso da Linguagem Simples e acessibilidade.

Nesse sentido, o estudo buscou entender os processos por meio da coleta de dados descritivos e reflexivos dos participantes. Já em relação à análise, os autores focaram na análise dos textos de produções linguísticas e na maneira como o uso da Linguagem Simples foi aplicada e percebida pelas pessoas envolvidas. Assim, foi aplicado um questionário aos produtores de texto (escritores e tradutores), com o propósito de identificar a percepção sobre os desafios da profissão. O questionário era composto de três perguntas que perguntavam sobre: i) até que ponto a comunicação acessível é uma preocupação aos produtores de texto?; ii) Quais as opiniões e experiências dos produtores de texto do Escritório Federal de Estatística Suíço? e; iii) Quais as principais deficiências e dificuldades na hora de produzir textos acessíveis?

O estudo demonstrou que escritores e tradutores abordam vários tipos de públicos-alvos com o mesmo texto ou produzindo textos distintos. Além disso, foi identificado que os produtores de textos (escritores e tradutores) possuem pouca

experiência e entendimento sobre o uso da Linguagem Simples, apesar de possuírem o interesse em produzir textos mais acessíveis à comunidade leiga. Nesse sentido, existe a necessidade de sensibilizar tais profissionais e, além disso, formá-los para que estejam aptos a produzir textos com o nível técnico exigido, em linguagens apropriadas ao público-alvo e em diversos idiomas (multilíngue). E, somado ao que foi mencionado, segundo os autores do estudo, é preciso criar uma “cultura da acessibilidade”, onde exista uma consciência generalizada.

Com o objetivo de comparar políticas consideradas bem-sucedidas em determinados países, Naudi (2018), buscou descrevê-las com o intuito de observar o discurso jurídico espanhol. A autora ressalta que, a necessidade de tornar o conteúdo jurídico espanhol mais claro se baseia em duas motivações: a língua espanhola é a segunda mais falada no mundo e o crescente uso da internet para tratar assuntos jurídicos. Assim, o estudo relata iniciativas realizadas com o propósito de tornar a linguagem jurídica mais fácil de entender, em vários países, tais como o México e a Espanha, seguido da Colômbia, do Chile e da Argentina.

Nesse sentido, a Espanha realizou várias ações que buscaram promover o uso da Linguagem Simples. Em 2003, foi criada pelo Ministério da Justiça, uma comissão (Comisión para La Modernización Del Lenguaje Jurídico). Em 2005, foi criado um plano de ação, sendo reflexo da criação da comissão e, em 2006, foi firmado um acordo entre juristas e linguistas com o objetivo de modificar a linguagem usada na elaboração das leis. Além disso, trabalhos que busquem tornar a comunicação mais simples e acessível foram feitos em outras áreas, tais como na administração pública e órgãos não governamentais, motivados pela ideia que ter acesso à informação é um direito democrático. A ampla divulgação dessas ações e o apoio do meio acadêmico foram essenciais para pôr em prática.

Em 2011, foi publicado um relatório da Comissão, mencionada anteriormente sobre a modernização do discurso jurídico, sendo considerado um marco oficial importante que prioriza o entendimento das informações jurídicas. No entanto, Naudi (2018) afirma que, desde o acordo firmado, não houve grandes melhorias na qualidade dos documentos jurídicos. Em 2013, a autora destaca que o processo de modernização desacelerou, não sendo observado ações consistentes para implementar a política de modernização. Em 2016, foi feita outra tentativa nesse sentido: a publicação de um dicionário jurídico espanhol, elaborado em parceria entre o Conselho Geral do Poder Judicial (Consejo General del Poder Judicial -

CGPJ) e a Real Academia Espanhola (RAE), com o intuito de simplificar jargões jurídicos. No entanto, o dicionário foi criticado por trazer inconsistências e apresentar lacunas. Somadas a essas iniciativas citadas, o estudo relata que, em 2017 foi elaborado um livro para servir de guia para juízes, advogados e tribunais, com o intuito de oferecer diretrizes que auxiliassem na escrita. Posteriormente, a Clarity e o Instituto de Lectura Fácil publicaram o guia “Lenguaje Claro: Comprender y hacernos entender”, também com o objetivo de diminuir a distância entre os órgãos públicos e os cidadãos. Nesse contexto, a autora diz que, apesar dos esforços institucionais mencionados, o jurídico espanhol ainda não promove a compreensão das informações destinadas ao cidadão.

Em relação ao México, várias iniciativas foram feitas, iniciando em 2004 quando a Secretária da Função Pública fez suas primeiras ações para promover a Linguagem Simples. Em 2006, a associação civil Plain Language Network reconheceu 16 instituições governamentais por fazer uso da “língua cidadã” (Reconocimiento Lenguaje Ciudadano). Em 2009, foi desenvolvido um programa para formar intérpretes para julgamentos, onde os profissionais selecionados iriam facilitar a comunicação intercultural, considerando fatores como a cultura, a língua utilizada e os direitos da comunidade. Um exemplo dado ao estudo, é a comunidade indígena, que não consegue comunicar-se em um tribunal, utilizando o próprio idioma. Nesse contexto, a autora do estudo afirma que a administração pública do México afirmou que reconhecem vários progressos, tornando a justiça mais compreensível. No entanto, o estudo ressalta que não houve recursos e intérpretes suficientes. Assim, reconhece-se que é um direito dos cidadãos entender a informação e, sobretudo, é um dever das instituições fazer-se entender.

Já os esforços feitos na Colômbia foram concentrados na qualidade da linguagem administrativa. Assim, em 2013, com base nas leis do país, foi criado o serviço de linguagem clara, com o intuito de obter a eficiência da administração. Em 2014, foram aprovadas as leis sobre a transparência e acesso à informação, sendo um passo importante. Já em 2018, foi criada a rede “Red de Lenguaje Claro”, sendo a terceira na América Latina.

O Chile também buscou promover a acessibilidade à justiça do país. A autora do estudo relata que, em 2015, de forma surpreendente, foi o poder judiciário do Chile quem manifestou interesse em ter uma comissão linguística permanente dentro do Supremo Tribunal Federal. Em 2017, um marco relevante ocorreu: um

acordo entre as principais instituições públicas, sendo elas o Supremo Tribunal Federal, Controladoria-Geral da República, Câmara dos Deputados, Biblioteca do Congresso Nacional, Conselho de Transparência, Universidade Católica de Valparaíso, Poder Executivo e Secretária-Geral do Ministério da Presidência). O objetivo desse acordo era a promoção e consolidação da linguagem clara em documentos jurídicos.

Em 2009, iniciou as primeiras iniciativas na Argentina, ao criar um Centro de Informação Judicial, que reúne informações úteis para o processo de elaboração de sentenças e documentos jurídicos. Em 2016, foi criado o programa “Justo Vos”, com o intuito de promover a exposição de conteúdos em linguagem clara. Em 2017, foi realizada uma conferência internacional sobre linguagem clara, sendo pioneira por reunir representantes do governo, especialistas de linguagem clara e outros participantes. Em síntese, a autora buscou reunir vários esforços realizados em vários países com o propósito de oferecer uma linguagem clara. O estudo percebeu que a elaboração de diretrizes e produção de trabalhos acadêmicos, com o propósito de contribuir com o tema e a promoção dessas boas práticas. Foi notado que, apesar dos profissionais que buscaram seguir as boas práticas de escrita, nem sempre essas estão presentes. O estudo também ressalta a resistência percebida de juristas que não demonstram interesse em fazer uso da linguagem clara. O estudo conclui ressalta a necessidade de ter políticas públicas sólidas no assunto, com o propósito de promover ações consolidadas, para que assim, sejam de fato, eficientes.

Holanda (2023) com o propósito de promover melhorias em um processo seletivo da Universidade Federal do Ceará (UFC) fez uso do Modelo de Notação de Processos de Negócios - Business Process Model and Notation (BPMN), para identificar processos e, com isso, aprimorá-los. Somado ao uso do BPMN, a autora elaborou uma nova versão do edital que faz uso das boas práticas da Linguagem Simples e do Direito Visual. Segundo a autora, a combinação dessas técnicas (BPNP, Linguagem Simples e Direito Visual) é pouco explorada no meio acadêmico, sendo uma oportunidade do estudo realizado, contribuir com o campo de pesquisa.

Nesse sentido, a dissertação de mestrado da autora adotou estratégias de metodologias diversas, tais como a pesquisa documental e bibliográfica, estudo de caso e pesquisa de campo. Assim, após a elaboração da nova versão do edital, foi

aplicado um questionário a 191 alunos, com o objetivo de coletar suas percepções, uma vez que são usuários do documento. O perfil sociodemográfico dos participantes seria de 55,5% possuem entre 21 e 30 anos, 69,6% possuem o ensino superior incompleto e 55,5% concluiu o ensino médio totalmente em escola pública.

Dentre os resultados obtidos através do questionário, destaca-se que 55,5% dos respondentes afirmaram que não tiveram dúvidas ao ler a versão do edital que foi elaborada pela a autora do estudo. Boa parte considerou que o edital era compreensível e, com isso, acreditaram que não seria necessário nenhum auxílio no momento de realizar as inscrições no processo seletivo. No entanto, 56% dos respondentes ao questionário relataram insegurança em relação a identificar as informações necessárias para efetivar a inscrição após a primeira leitura do edital. 56,5% afirmou que a linguagem utilizada não desmotiva a leitura do documento contra 43,5% que afirmou o apostou. Além disso, 66,5% dos participantes afirmaram que a linguagem atual (em Linguagem Simples) aumentava o tempo de leitura, entretanto 56,6% afirmou que a linguagem utilizada não desmotiva a leitura completa do documento. Além do que já foi citado, esse trabalho abordou outras questões, tais como a relevância do uso de recursos visuais para facilitar a leitura e compreensão do documento.

5. METODOLOGIA

Neste capítulo são apresentados o local de pesquisa, a delimitação, o delineamento da dissertação, bem como o planejamento e as escolhas metodológicas para este estudo.

5.1 Procedimentos Metodológicos

A Revisão Sistemática de Literatura (RSL) permitiu ter uma visão abrangente de “Como a Linguagem Simples aplicada na Comunicação Pública vem sendo pesquisada pela comunidade acadêmico-científica, nas ciências humanas”, permitindo identificar as metodologias mais utilizadas. A RSL identificou a Análise de Conteúdo, como a mais frequente (para mais detalhes, consultar o capítulo 4, bem como a RSL).

Assim, dentre as várias estratégias metodológicas, optou-se para este estudo, a Análise de Conteúdo, que faz uso de variáveis já utilizadas em pesquisas experimentais, possuindo então, validação empírica. Desse modo, a escolha metodológica será apresentada quanto à natureza, à abordagem do problema, à natureza dos objetivos, aos procedimentos estratégicos e análise dos dados coletados da codificação.

5.1.1 Natureza da Pesquisa

Esta pesquisa limita-se à análise de conteúdo categorial quantitativa, que segundo Sampaio e Lycarião (2021) argumentam que a definição a seguir é capaz de abranger diferentes abordagens de AC, incluindo aquelas exclusivamente qualitativas. Assim, segundo os autores, a definição mais adequada seria que

Análise de conteúdo é uma técnica de pesquisa científica baseada em procedimentos sistemáticos, intersubjetivamente validados e públicos para criar inferências válidas sobre determinados conteúdos verbais, visuais ou escritos, buscando descrever, quantificar ou interpretar certo fenômeno em termos de seus significados, intenções, consequências ou contextos (Sampaio e Lycarião, 2021, p.17).

Os autores ressaltam que essa metodologia tem como princípios a validade, confiabilidade e replicabilidade.

Os pesquisadores mencionados destacam que a validade é a capacidade dos procedimentos analíticos e operadores descreverem todas as categorias conceituais que a pesquisa aborda de maneira eficiente. Dito de outra forma, o princípio da validade busca verificar a compatibilidade entre os conceitos e os operadores analíticos. Com o intuito de demonstrar a validade dos operadores analíticos deste estudo, foi apresentado em seções anteriores, um conjunto de pesquisas e reflexões que fundamentam o uso dos operadores escolhidos como válidos e adequados.

O princípio da confiabilidade verifica se os resultados obtidos pelos operadores selecionados são confiáveis. Para isso, esta pesquisa realizou um teste de confiabilidade das variáveis escolhidas para realizar a AC. O teste de confiabilidade foi realizado através de uma codificação cega e independente de um mesmo documento feita pela autora desta pesquisa e por um codificador voluntário, com o intuito de perceber se os codificadores chegam a resultados equivalentes ao utilizarem as variáveis selecionadas (disponibilizadas em um livro de códigos). Se os resultados forem considerados similares o suficiente, entende-se que o operador analítico é confiável.

A análise de conteúdo foi realizada pelos dois codificadores, sendo eles a pesquisadora deste estudo e um codificador voluntário. Os resultados das codificações foram submetidos ao teste estatístico Correlação de Spearman, que se propõe avaliar a relação entre duas variáveis, quando não seguem uma distribuição linear, considerando a ordem dos dados. Esse teste verifica o comportamento da variável: se a medida que uma aumenta, a outra também aumenta ou não. Observar o comportamento das variáveis que foram operacionalizadas entre os codificadores (pesquisadora e o codificador voluntário) permite identificar se o livro de códigos utilizado está suficientemente claro, servindo de guia para chegar a resultados equivalentes.

Como é possível observar na tabela 6, as variáveis selecionadas e disponibilizadas no livro de códigos desta pesquisa demonstraram ter altas correlações positivas com valores de r (coeficiente de Spearman), acima de 0,8, e valores p significativos, todos estando menores que 0,01 ($p < 0,01$).

Tabela 6 - Correlações de Spearman entre os resultados obtidos pelos codificadores 1 e 2 ao operacionalizar as variáveis da pesquisa

	Páginas com informação (n = 63)	
	r	P
Variáveis Utilizadas para analisar o uso da Linguagem Simples (ordinária)		
[EXPL]	0,965	0,00***
[R_EMO]	0,864	0,00***
[VERBZ]	0,959	0,00***
Variáveis Utilizadas para analisar o uso da Linguagem Especializada		
[NOMZ]	0,923	0,00***
[SIGLAS]	0,911	0,00***
[TEMP]	0,845	0,00***

r = Correlação de Spearman, P = Probabilidade

Significância (two-tailed test)

* $p < 0,10$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$

Fonte: Elaborada pela autora

Quando o p -valor é baixo, indica que os resultados obtidos não são mera coincidência. Ou seja, as variáveis possuem significância estatística. Destaca-se que, as variáveis escolhidas para análise são de natureza quantitativa, permitindo, portanto, uma contagem simples. Caso fossem utilizadas variáveis qualitativas, que permitissem interpretações dos leitores sobre o texto, os resultados poderiam ser mais divergentes e assim, menos correlatos.

Por fim, o princípio da replicabilidade permite aferir o nível que uma pesquisa consegue ser reproduzida por outros pesquisadores, devendo chegar aos mesmos resultados. É importante dizer que “a replicabilidade não garante a confiabilidade, nem a validade de uma AC, mas é condição de possibilidade das duas” (Sampaio e Lycarião, 2021, p.38). Para isso, esta pesquisa disponibilizará do livro de códigos, com o intuito de permitir que outros pesquisadores compreendam cada decisão tomada durante este estudo e que a repliquem. A combinação dos três princípios mencionados possui o objetivo de realizar uma AC eficiente.

Validado o livro de códigos, a AC foi realizada por dois codificadores (a pesquisadora e um codificador voluntário). Os resultados encontrados foram tabulados e utilizado teste estatístico com o propósito de viabilizar a interpretação dos dados coletados, permitindo trazer reflexões e discussões sobre o assunto. O teste estatístico aplicado nas variáveis [NOMZ] e [VERBZ] foi o “Anova” (análise de variância), sendo um dos tipos mais comuns quando se pretende verificar se as médias de um grupo de amostra possuem relevância estatística. Segundo Riffe, Lacy e Fico (2014), o teste Anova é de natureza inferencial e é definido como

um teste de diferença de médias ou de proporções calcula o quão provável é que a diferença amostral entre dois grupos de uma amostra probabilística possa ter ocorrido por acaso. Se a diferença amostral for muito alta a ponto de ser muito improvável que ela decorra desse acaso, então a hipótese nula é rejeitada em favor da hipótese de que os dois grupos de fato pertencem a duas populações diferentes (Riffe; Lacy; Fico, 2014, p. 145).

Para as outras variáveis foi utilizado a média e a soma entre todas as ocorrências identificadas pelo total de páginas do documento, pois apresentaram uma menor frequência. A diferença de análise entre as variáveis foi motivada pela observação de que [VERBS] e [NOMZ] possuíam maior frequência e similaridade por página, sendo necessário comparar a ocorrência entre as versões do mesmo documento (linguagem especializada e Linguagem Simples).

Informações relativas aos resultados, bem como as discussões e reflexões, consultar o capítulo 6.

5.1.2 Natureza dos Objetivos

A natureza dos objetivos desta pesquisa é quantitativa, pois busca analisar elementos textuais específicos, com o propósito de identificar se esses contribuem ou não com a complexidade da informação. Para isso, cada categoria escolhida para auxiliar nesta observação e discriminadas no livro de códigos possuem validação empírica, uma vez que foram extraídas de estudos que utilizaram a metodologia experimental.

5.1.3 Abordagem do Problema

De início, a metodologia escolhida para ser trabalhada foi a experimental, com o propósito de testar a assimilação das informações ao submeter alguns leitores reais a um mesmo documento, disponível em duas versões de escrita (em linguagem especializada x Linguagem Simples).

Posteriormente, por limitações técnicas e de tempo, decidiu-se por modificar a metodologia de análise, optando pela Análise de Conteúdo. Dito isso, há duas argumentações relacionadas à estratégia metodológica ao optar pela Análise de Conteúdo, sendo elas:

- A Revisão Sistemática de Literatura⁴⁶ (RSL) realizada apontou que a metodologia mais utilizada para estudar a temática é a análise de conteúdo.
- As categorias selecionadas e discriminadas no livro de códigos foram todas validadas em estudos que utilizaram a metodologia experimental, possuindo assim, validação empírica.

Ressalta-se que outros fatores além dos aspectos textuais contribuem para a experiência do leitor e compreensão da informação, tais como o design editorial, recursos de acessibilidade e usabilidade. Analisar todos os aspectos do documento que contribuem para o entendimento da informação é o ideal. No entanto, destaca-se que este estudo possui foco na análise textual.

5.2 Local de Estudo

Lançado em 2019, o Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Estado do Ceará (Íris), possui parceria com o Programa Cientista Chefe da Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico (Funcap), que tem o objetivo de incentivar e atrair a atuação de pesquisadores com o propósito de fortalecer a inovação no Estado do Ceará, fomentando e criando cooperação entre o campo acadêmico, o serviço público e o setor privado. Assim, o Íris surge com a proposta

⁴⁶ Consultar o capítulo 4.

“transformar o ambiente público e impactar positivamente a sociedade, por meio da experimentação e da inovação” (Íris, s.d).

Dentre as funcionalidades do Íris, está o programa de Linguagem Simples que tem como pilares: a simplificação das comunicações técnicas e jurídicas, usando métodos de escrita e visuais (design); o treinamento dos servidores para que possam melhorar os conteúdos dos órgãos ao qual façam parte; e o engajamento da administração pública e desses servidores, com a finalidade de gerar impactos positivos nas esferas individuais e coletivas da vida do indivíduo (Íris, 2021).

Nesse sentido, optou-se a delimitar o locus de estudo ao Íris, por ter produção dos documentos pelo Governo do Estado do Ceará em parceria com diversos órgãos do país. É importante dizer que analisar a atuação do Íris não reflete todas as realidades de atuação de laboratórios de inovação.

5.3 Delimitação da pesquisa

Para este estudo, foram selecionados dois editais públicos, elaborados em parceria com o Íris, sendo eles: o edital “Painéis Artísticos nas Escolas 2022”, produzido pela Vice-Prefeitura de Fortaleza, e o edital “Prêmio Carolina Maria de Jesus 2023” elaborado pelo MinC.

Sobre os documentos escolhidos, faz-se necessário uma breve contextualização. Os documentos selecionados foram escolhidos baseados nos seguintes critérios: i) ser um documento elaborado pelo Governo do Estado do Ceará e destinado aos cidadãos; ii) trazer informações técnicas que precisam ser assimiladas pelo público geral, iii) estar disponibilizado nas duas versões (linguagem especializada x Linguagem Simples) e, iv) ter sido elaborado em parceria com o Laboratório de Inovação e Dados do Estado do Ceará (Íris).

Ciente que os critérios de escolha dos documentos de análise não abordam todas as problemáticas encontradas, ressalta-se que a escolha de examinar documentos produzidos pelo Íris partiu do propósito de delimitar que o objeto estudado tenha sido produzido pelo Governo do Estado do Ceará. Complementar a isso, no momento de escolha, ao fazer uma busca livre nos sites de buscas (Google e Bing), resultaram apenas dois trabalhos que haviam sido produzidos pelo Íris e que estavam disponíveis na internet e nas duas versões de escrita (em linguagem

especializada x em Linguagem Simples), sendo assim, os documentos de análise deste estudo. Neste momento, percebe-se uma das limitações encontradas para realizar esta pesquisa: a ausência de um alto volume de documentos para analisá-los. Sabe-se também que analisar dois documentos de um único laboratório de inovação não reflete toda a prática do uso da Linguagem Simples na Comunicação Pública. A seguir, será mencionado a abordagem de cada edital que será analisado neste estudo:

- O edital intitulado **“Painéis Artísticos nas Escolas 2022”** possui o objetivo de promover a cultura no ambiente escolar através da arte. Nesse sentido, o edital buscou selecionar 40 trabalhos visuais de artistas locais, para que pudessem ter os seus trabalhos expostos em painéis de cerâmica nas escolas públicas de Fortaleza. O edital é um trabalho realizado em parceria entre a Vice-Prefeitura de Fortaleza e o Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará (Íris). Esse documento está disponível na versão em linguagem especializada e em Linguagem Simples.
- O edital **“Prêmio Carolina Maria de Jesus 2023”** é referente a uma premiação que busca incentivar a produção literária de mulheres escritoras brasileiras. O edital foi resultado da cooperação entre a Secretaria de Formação, Livro e Leitura, do Ministério da Cultura (MinC), e o Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará (Íris). Esse documento, desde o início, foi escrito em Linguagem Simples. No entanto, a versão publicada no Diário Oficial da União (DOU) foi diferente da versão de origem, sendo considerada, assim, em linguagem especializada da administração pública.

Ambos serão analisados com ênfase em seus aspectos textuais, embora outros fatores que impactem na experiência do leitor, tais como: a) O contexto da leitura (material físico ou digital?); b) Se o acesso for digital, será realizado pelo celular, notebook ou tablet?; c) Qual o nível de letramento ou familiaridade dos leitores com o assunto?

Somada a todas as que foram citadas anteriormente, é importante destacar que o uso da Linguagem Simples é mais efetiva quando combinada com outras técnicas que beneficiam o entendimento e a assimilação da informação, tais como UX design⁴⁷, usabilidade⁴⁸, acessibilidade e design editorial⁴⁹.

Além disso, é importante dizer que, apesar desta pesquisa não ter consultado o público-alvo ao qual esses documentos são destinados, presume-se que parte do público possa ter familiaridade ou já tenha tido contato com outros editais semelhantes, uma vez que, motivados pela ampla divulgação ou participação de outros processos que envolvam o uso de editais, tais como licitações, seleções públicas e concursos. Assim, é considerado que, tais editais selecionados não são documentos inteiramente desconhecidos pelo público-alvo.

Por fim, sabendo que existem duas versões dos documentos escolhidos para o estudo, é possível inferir que a Administração Pública reconhece a necessidade de fazer-se entender e que busca por alternativas que reduzam as barreiras comunicacionais. Assim, políticas públicas com esta temática são essenciais tanto para o Estado, quanto para os indivíduos.

5.4 Delineamento da pesquisa

Este estudo possui quatro etapas, resumidas no fluxograma abaixo:

⁴⁷ Definição: “abrange todas as interações do usuário com um produto ou serviço, priorizando a resolução de problemas e a criação de experiências positivas. Por meio de pesquisa, mapeamento de jornadas e prototipagem, o UX Designer assegura que o produto seja útil e intuitivo”. Disponível em: https://uxdi.espm.br/diferencas-entre-ux-e-ui-design/?utm_medium=ppc&utm_source=adwords&utm_term=&utm_campaign=EAD-POS-GRADUACAO-2025_1-PMAX-INSTITUCIONAL&hsa_src=x&hsa_kw=&hsa_mt=&hsa_acc=9720481564&hsa_grp=&hsa_ad=&hsa_cam=21962150565&hsa_tgt=&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gad_source=1&gclid=Cj0KCQiA-5a9BhCBARIsACwMkJ4F4kG9mYB9LqYIkYJqIWVDhc4piNLBUklabQlk5dbcBXZ2s3MTXB0aAtB8EALw_wcB. Acesso em 21/09/2024.

⁴⁸ Definição: “Nível de eficiência de um utilizador na realização de determinadas tarefas num produto, por exemplo um sítio Web ou uma aplicação. A usabilidade pode ser medida objetivamente através de erros de desempenho cometidos e da produtividade alcançada, e subjetivamente através da caracterização das preferências do utilizador em relação à interface.”. Disponível em: <https://apdsi.pt/glossario/u/usabilidade/>. Acesso em 07/02/2025.

⁴⁹ Definição: “É a organização dos elementos visuais do design (tipografia, cores, alinhamento, imagens) com a parte textual de um conteúdo de acordo com um padrão editorial. Isso significa que as peças não são pensadas focando apenas a parte estética, elas são determinadas de acordo com certas regras para que a mensagem seja transmitida adequadamente. O objetivo é que o conteúdo possa ser adaptado a uma publicação impressa ou digital.”. Disponível em: <https://pontodesign.com.br/design-editorial/#:~:text=O%20que%20%C3%A9%20design%20editorial%3F%20%C3%89%20a%20organiza%C3%A7%C3%A3o,n%C3%A3o%20s%C3%A3o%20pensadas%20focando%20apenas%20a%20parte%20est%C3%A9tica>.

Acesso em 21/09/2024.

Figura 3 - Etapas da pesquisa



Fonte: Elaboração da autora

5.4.1 Pré-teste do livro de códigos

Antes da codificação final, foram realizados quatro pré-testes do livro de códigos, com o objetivo de identificar e corrigir possíveis lacunas que possam dificultar a operacionalidade de quem desejar replicar o procedimento da análise de conteúdo (AC), tais como: instruções pouco claras ou imprecisas; falta de exemplos práticos; ambiguidade nas categorias e; ausência de diretrizes para lidar com exceções. Somado de revisar o livro de códigos, a realização de pré-testes almeja treinar o codificador voluntário desta pesquisa e realizar o teste de confiabilidade-piloto.

Os pré-testes foram realizados por dois codificadores, sendo eles a pesquisadora deste estudo e o codificador voluntário, que realizaram uma codificação cega e independente de um mesmo documento, mas divergente

dos editais de análise da pesquisa, com fins de testar a qualidade do livro de códigos. Assim, foram escolhidos documentos produzidos pela Administração Pública.

De acordo com Sampaio e Lycarião (2021), a revisão do livro de códigos e o treinamento dos codificadores acontecem em paralelo. Os autores ressaltam que, esse processo, deve ser repetido quantas vezes for necessário e viável para os pesquisadores. Neuendorf (2002) afirma que o treinamento dos codificadores envolve padronizar as técnicas de codificação.

Para cada pré-teste realizado foi feito um teste de confiabilidade. Como destaca Sampaio e Lycarião (2021), os testes de confiabilidade variam de -1 a 1, em que: i) valores acima de 0,9 são considerados muito confiáveis; ii) valores acima de 0,8 são considerados suficientemente confiáveis. Valores entre 0,667 e 0,8 são considerados suficientes para variáveis experimentais (em aperfeiçoamento). Por fim, valores abaixo de 0,667 costumam ser aceitos apenas para estudos em fase de teste (Neuendorf 2002).

Após a realização de quatro pré-testes do livro de códigos, foram feitos os ajustes necessários, permitindo seguir para a codificação oficial desta pesquisa.

5.4.2 Análise de Conteúdo: Categorias a serem analisadas

Todas as categorias e subcategorias utilizadas neste estudo foram fundamentadas nos estudos de Maurizio Gotti (2005, 2006), Susanne Göpferich (2006a, 2006b, 2009) e Lycarião (2014) que dedicaram-se a pesquisar sobre inteligibilidade, características da linguagem ordinária e da linguagem especializada. Assim, com o propósito de tornar essa pesquisa mais robusta, delimitou-se a analisar categorias já testadas no ambiente acadêmico-científico, que mensuram a compreensibilidade de códigos linguísticos.

Assim, essa pesquisa irá trabalhar com as seguintes variáveis: Termos especializados, abreviações e siglas com explicação; Referência a emoções e; Verbalização para análise do uso da Linguagem Simples (ordinária) e com as variáveis Nominalização; Siglas sem Explicação e; Abreviações e termos

especializados sem explicação para observar o uso da linguagem especializada nos documentos selecionados.

A explicação de termos especializados (inclusive as abreviações e o uso de siglas) faz parte do que Gotti chama de “popularização”, que diz:

Nas popularizações, uma quantidade menor de termos técnicos é empregada, já que o discurso se baseia principalmente em palavras retiradas da linguagem geral. Também o uso de definição varia quantitativamente, embora não da mesma maneira que a terminologia. Na verdade, o processo de definição é empregado repetidamente em textos pedagógicos, pois o objetivo é ilustrar de forma sistemática, não só a lógica conceitual dentro de uma determinada disciplina, mas também seu padrão linguístico. A definição terminológica, por seu turno, não é tão difundida no discurso especializado, em que o significado de certas expressões é tomado como pré-interpretado [taken for granted] dentro da comunidade especializada. (Gotti, 2005, p.207, tradução livre).

Nesse sentido, o autor enfatiza que nas “popularizações”, os termos técnicos são menos utilizados, pois a maior parte vem do vocabulário comum. Assim, as definições dos termos são mais presentes em textos educativos, uma vez que o objetivo é explicar os conceitos. Já em textos que fazem uso da linguagem especializada, as definições não são tão necessárias, pois o público-alvo já compreende o significado dos termos utilizados. O nível da linguagem especializada é analisada com base em seu léxico. Quando um termo é usado com frequência superior à do vocabulário comum, ele será classificado como especializado. Como essa codificação pode gerar dúvidas, o codificador deve confirmar a classificação utilizando um dicionário, para confirmar se o termo é técnico. Além disso, considera-se que empréstimos linguísticos e estrangeirismos são parte do léxico especializado. Nesse contexto, Gotti (2005, p.65) explica que palavras estrangeiras, especialmente aquelas de origem latina e grega, ganharam preferência na linguagem especializada, especialmente na científica, porque “essas palavras eram usadas por serem consideradas capazes de expressar conceitos complexos de forma concisa” (Gotti, 2005, p.159, tradução livre).

Em relação a referências a emoções, Gotti (2005, p.35) indica que o uso é mais comum na linguagem ordinária do que na especializada, que tende a fazer um uso menos intenso de referências a estados ou reações emocionais. Nesse sentido, no contexto desta pesquisa, identificar referência a emoções representa um indicativo do uso da Linguagem Simples (ordinária, comum).

Por último, a categoria “verbalização e nominalização”, de acordo com os estudos de Göpferich (2006a, 2006b) demonstram que a quantidade de verbos em um texto costumam aumentar quando ele é destinado a leitores não especializados (ou seja, pessoas leigas no assunto tratado). Nesse sentido, a autora sugere que, para facilitar a compreensão de termos técnicos, é mais eficaz utilizar construções verbais em vez de nominais (Göpferich, 2009). Assim, os estudos de Göpferich (2006a, p.83) mostraram que os mesmos leitores que usam mais verbos para entender textos escritos em linguagem especializada também possuem mais dificuldades em compreender textos com maior uso de substantivos (nominalizações). Segundo Gotti (2005, p.77), o uso de nominalizações é uma característica comum em textos técnicos e científicos, contribuindo com o aumento da densidade lexical (Gotti, 2005, p.81, tradução livre).

O uso de abreviações e siglas será uma variável neste estudo. Verificar a frequência que aparecem no texto sem a explicação dos seus significados é um bom indicador, pois tornam o texto mais conciso, o que, de acordo com Gotti (2005, p. 50), é uma das marcas da linguagem especializada.

Essas variáveis demonstram ser operacionalizáveis em termos de análise de conteúdo (AC), além de estarem amparadas nos trabalhos dos linguistas Gotti e Göpferich, que buscam diferenciar as características da linguagem especializada e da linguagem ordinária. Portanto, as análises e mensurações desta pesquisa demonstram-se indicadores válidos e confiáveis para produzirem evidências sólidas dessa distinção. Para mais detalhes operacionais, consultar o livro de códigos⁵⁰. A codificação aconteceu de forma cega e independente, sendo realizada pela autora desta pesquisa e por um codificador voluntário. A planilha de codificação está disponível no link <https://figshare.com/28560332?file=52872155>.

⁵⁰ Disponível em:

https://figshare.com/articles/book/Livro_de_Codigos_-_Análise_de_Conteúdo_-_LS/28559279?file=52868663.

6. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção serão apresentados os resultados da pesquisa e feitas as discussões que surgiram a partir da observação dos achados, detalhando as evidências e interpretando os dados coletados.

A tabela 7 mostra que, na variável “**Termos Especializados, abreviações e siglas com explicação [EXPL]**” ocorreu uma redução significativa em ambos os editais, na versão escrita em Linguagem Simples.

Tabela 7 - Variáveis de frequência (contagem simples)

	Linguagem Especializada (n = 23)		Linguagem Simples (n = 40)	
	Média	Soma	Média	Soma
Painéis Artísticos em Escolas				
Variáveis Utilizadas para analisar o uso da Linguagem Simples (ordinária)				
[EXPL]	2,08	27	0,75	12
[R_EMO]	0	0	0,06	1
Variáveis Utilizadas para analisar o uso da Linguagem Especializada				
[SIGLAS]	0,65	8,5	0,13	2
[TEMP]	1	13	0,38	6
Prêmio Carolina de Jesus				
Variáveis Utilizadas para analisar o uso da Linguagem Simples (ordinária)				
[EXPL]	2,3	23	0,73	17,5
[R_EMO]	0	0	0,37	9
Variáveis Utilizadas para analisar o uso da Linguagem Especializada				
[SIGLAS]	0,5	5	0,15	3,5
[TEMP]	0,95	9,5	0,29	7
Somatório do Documentos				
Variáveis Utilizadas para analisar o uso da Linguagem Simples (ordinária)				
[EXPL]	2,17	50	0,74	29,5
[R_EMO]	0	0	0,25	10
Variáveis Utilizadas para analisar o uso da Linguagem Especializada				
[SIGLAS]	0,57	13,5	0,14	5,5
[TEMP]	0,98	22,5	0,33	13

Fonte: Elaborada pela autora

É possível observar que, no **edital Painéis Artísticos nas Escolas 2022**, a soma da variável [EXPL] sai de 27 ocorrências, para 12, ao comparar as duas versões do documento. Essa redução demonstra uma busca por uma simplificação substancial do conteúdo, com o objetivo de torná-lo mais acessível.

O **edital Prêmio Carolina Maria de Jesus 2023** (versão em Linguagem Simples) reduz o uso de termos especializados, abreviações e siglas [EXPL], no

entanto mantém um nível considerável de explicações, podendo inferir como a busca de um equilíbrio entre acessibilidade informacional e a manutenção da profundidade do conteúdo técnico.

Ao analisar o somatório dos documentos, a variável [EXPL] permanece com a soma alta (saindo de 50 ocorrências para 29,5), oferecendo indícios que, mesmo na versão simplificada do documento, ainda são necessários constar termos especializados para garantir o entendimento do conteúdo.

A variável “**Referência a Emoções [R_EMO]**” não apresentou nenhuma ocorrência nos editais escritos na linguagem especializada, porém ao observar as versões escritas em Linguagem Simples, percebe-se as ocorrências, especialmente no ***edital Prêmio Carolina Maria de Jesus 2023***, em que acontecem 9 ocorrências que fazem menção a emoções.

O somatório dos documentos demonstra que a variável [R_EMO] sobe de 0 para 10 ocorrências. Esse aumento pode ser entendido como uma tentativa de aproximação do órgão que elaborou o edital com público-alvo a quem o documento se destina, engajando-o.

Na variável “**Siglas sem explicação [SIGLAS]**” permite perceber que houve uma redução considerável de ocorrências (de 8,5 para 2), ao comparar as duas versões de escrita do ***edital Painéis Artísticos nas Escolas 2022***. Ao analisar o somatório dos documentos, confirma-se a redução significativa, caindo de 13,5 para 5,5.

A variável “**Abreviações e termos especializados sem explicação [TESP]**” demonstrou redução de 13 para 6 ocorrências no ***edital Painéis Artísticos nas Escolas 2022*** (versão Linguagem Simples). No somatório dos documentos, há redução consistente, 22,5 para 13 ocorrências.

De forma geral, ao observar as variáveis mencionadas, percebe-se a existência da tendência de buscar reduzir a complexidade da linguagem, ao substituir termos técnicos por uma linguagem mais fácil de entender, sem comprometer o conceito técnico, nem deixar de informar. Torna-se evidente ao analisar os dados obtidos através das variáveis [EXPL] e [SIGLAS], no qual houve uma redução significativa no uso de termos técnicos e siglas não explicadas.

A tabela 8 traz os resultados da codificação das variáveis “Verbalização [VERBS] e Nominalização [NOMZ]. Estas variáveis foram analisadas referente ao número de ocorrências pelo total de palavras por página de edital.

Tabela 8 - Análise de variância (One-way Anova) das variáveis [VERBZ] e [NOMZ]

	Linguagem Especializada (n = 23)		Linguagem Simples (n = 40)		Anova*	
	Média	dp	Média	dp	F	P
Painéis Artísticos em Escolas						
Variáveis Utilizadas para analisar o uso da Linguagem Simples (ordinária) [VERBZ]	0,05	0,002	0,06	0,003	0,69 [†]	0,41
Variáveis Utilizadas para analisar o uso da Linguagem Especializada [NOMZ]	0,23	0,01	0,28	0,23	1,05 [†]	0,31
Prêmio Carolina de Jesus						
Variáveis Utilizadas para analisar o uso da Linguagem Simples (ordinária) [VERBZ]	0,05	0,004	0,08	0,004	1,55 [‡]	0,21
Variáveis Utilizadas para analisar o uso da Linguagem Especializada [NOMZ]	0,24	0,11	0,25	0,012	1,48 [‡]	0,23
Somatório do Documentos						
Variáveis Utilizadas para analisar o uso da Linguagem Simples (ordinária) [VERBZ]	0,05	0,002	0,07	0,004	6,68 [‡]	0,012 ^{**}
Variáveis Utilizadas para analisar o uso da Linguagem Especializada [NOMZ]	0,23	0,011	0,26	0,017	4,37 [‡]	0,041 ^{**}

dp =desvio padrão, F=força da diferença entre as médias; P=Probabilidade; a=1 grau de liberdade
[†]F¹ = 4,32; F² = 4,10; F³ = 4,00
 Significância (two-tailed test)
^{*}p<0,10; ^{**}p<0,05; ^{***}p<0,01

Fonte: Elaborada pela autora

Analisada a ocorrência da variável [VERBZ] no **edital Prêmio Carolina Maria de Jesus 2023**, percebe-se um aumento na média de 5% para 8% de ocorrências na versão em Linguagem Simples. Essa diferença não traz significância estatística, quando aplicado o teste Anova ($F < 4,32$ e $P > 0,05$). No entanto, ao analisar o somatório dos documentos, a variável mencionada passa a ter relevância estatística, passando de 5% para 7% ($F > 4,00$ e $P < 0,05$).

O mesmo pode ser observado na variável [NOMZ], ocorridas no **edital Painéis Artísticos nas Escolas 2022**, onde a média aumentou de 23% para 28%, não existindo relevância estatística, ao aplicar o teste Anova ($F < 4,32$ e $P > 0,05$).

Já ao analisar o somatório dos documentos, a variável [NOMZ], passou de 23% para 26%, ocorrendo um aumento, quando aplicado o teste Anova ($F > 4,00$ e $P < 0,05$). Os resultados mencionados sugerem que o uso da Linguagem Simples obteve relevância estatística nas variáveis [VERBZ] e [NOMZ], inferindo que houve maior uso de verbalizações e nominalizações.

Em resumo, a tabela 8 apresenta resultados estatisticamente significativos para as médias referentes ao somatório dos documentos analisados. No entanto, tais resultados revelaram-se ambíguos, uma vez que houve aumento tanto da verbalização — indicador de maior inteligibilidade textual — quanto da nominalização — associada a um nível mais baixo de inteligibilidade. Essa simultaneidade, pouco comum, requer uma reflexão mais aprofundada acerca das

possíveis causas desses achados inesperados, pois, em geral, observa-se uma relação inversa entre esses dois fenômenos: o aumento de um costuma implicar a redução do outro. Uma hipótese plausível é que os textos dos editais, por se tratarem de uma linguagem especializada, apresentavam originalmente uma alta densidade de elementos não verbais ou nominais, tais como artigos, preposições, interjeições etc. Assim, a aplicação das técnicas de Linguagem Simples (LS) pode ter simplificado o texto privilegiando estruturas mais semanticamente carregadas, sem, contudo, reduzir completamente o uso de nominalizações. Essa hipótese pode ser considerada uma explicação inicial, a ser explorada e validada por meio de investigações futuras. Nesse sentido, destaca-se a importância de estudos experimentais adicionais que possam confirmar ou refinar essa interpretação.

A tabela 9 demonstra o somatório de palavras por edital, trazendo a média de palavra por página e o total de páginas escritas.

Tabela 9 - Contagem de palavras por edital

	Linguagem Especializada			Linguagem Simples		
	Somatório de Palavras	Páginas Escritas	Média de Palavras por Página	Somatório de Palavras	Páginas Escritas	Média de Palavras por Página
Painéis Artísticos em Escolas	4459	13	343,0	1993	16	124,6
Prêmio Carolina de Jesus	4864	10	486,4	5589	24	232,9
Somatório do Documentos	9323	23	405,3	7582	40	189,6

Fonte: Elaborada pela autora

O **edital Painéis Artísticos nas Escolas 2022**, diminuiu consideravelmente o número total de palavras, quando se compara a versão em linguagem especializada (de 4.459 para 1.993). No entanto, o número de páginas que compõem o documento aumenta de 13 para 16 páginas. Nesse sentido, a reescrita deste documento caracteriza-se por possuir mais páginas e menos palavras. O aumento de páginas pode ser subentendido pelo alto volume do uso de recursos visuais, tais como imagens ilustrativas e tabelas. Já a redução do total de palavras levanta a hipótese de uma possível perda de informações na elaboração do edital em Linguagem Simples. Essa hipótese merece ser considerada, uma vez que documentos oficiais, tais como editais públicos, exigem precisão e detalhamento de informação, por naturalmente tratarem de assuntos técnicos e normativos. Dessa forma, a diminuição expressiva de palavras utilizadas no documento pode, em determinados

casos, implicar na exclusão de detalhes relevantes. Embora não seja possível afirmar que houve perda do conteúdo, a redução de palavras utilizadas observada justifica a hipótese, que merece ser investigada em estudos futuros.

No **edital Prêmio Carolina Maria de Jesus 2023**, percebe-se que a versão em Linguagem Simples ocorreu tanto o aumento do total de palavras (de 4.864 para 5.589) quanto o aumento do total de páginas (de 10 para 24). No entanto, a média de palavras por página diminuiu de maneira considerável (de 486,4 para 232,9), sugerindo que o uso da Linguagem Simples é mais explicativa e detalhada. Além disso, o edital mencionado fez bastante uso de recursos visuais, contribuindo para o menor uso de palavras por página e o aumento de páginas do documento.

No somatório dos documentos, infere-se que, ao adotar a Linguagem Simples, o número de páginas aumentou de maneira significativa, de 23 para 40, levando a uma redução na densidade de palavras por página. Isso sugere que, ao fazer uso da Linguagem Simples e de recursos visuais, de forma integrada, possivelmente contribui para tornar a leitura mais acessível e fácil de compreender.

Por fim, é possível afirmar que a adoção das técnicas de Linguagem Simples contribuíram para o aumento da inteligibilidade textual dos editais elaborados pelo laboratório Íris e analisados nesta pesquisa. Essa conclusão está fundamentada na redução expressiva de uso de termos técnicos, siglas e abreviações não explicadas; no uso de elementos que buscam aproximação com o leitor (referência a emoções) e no uso de recursos visuais. Esses aspectos, quando combinados, evidenciam uma busca consistente em direção à facilitação da compreensão, leitura e manuseio dos documentos.

Embora as análises tenham indicado resultados ambíguos para as variáveis de verbalização e de nominalização, esse comportamento pode ser compreendido como reflexo da complexidade própria dos textos administrativos, nos quais a simplificação estrutural não é suficiente para sanar o conteúdo técnico. Assim, diante das limitações metodológicas percebidas, sendo elas o número reduzido de documentos analisados e a ausência de testes diretos com usuários, os resultados da pesquisa apontam para o aumento da inteligibilidade dos editais escritos em Linguagem Simples, respondendo positivamente à pergunta motivadora deste estudo.

Contudo, é preciso ressaltar que todas essas possibilidades de ganhos para a inteligibilidade não anteriormente observados em estudos experimentais devem ser

testadas experimentalmente. Tais testes devem ser realizados com amostras representativas da população observando o tamanho da diferença na retenção de informação e compreensibilidade dos diferentes documentos entre os participantes, observando as melhores práticas da pesquisa experimental (Gramacho, 2023).

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este capítulo inicia com as principais ideias apresentadas nesta dissertação, trazendo as conclusões sobre o estudo. Segue expondo as contribuições conceituais e práticas deste estudo. Relata as limitações encontradas durante todo o processo de realização e aplicação da pesquisa. Por fim, são apresentadas sugestões de caminhos para pesquisas futuras.

7.1 Conclusões sobre o estudo

Ao final deste estudo, considera-se respondida a pergunta de pesquisa que motiva este estudo é: Ao aderir às técnicas de Linguagem Simples, o Laboratório de Inovação e Dados do Estado do Ceará (Íris) aumentou a inteligibilidade textual dos editais originalmente publicados em linguagem administrativa?

O objetivo geral de examinar se houve aumento da inteligibilidade dos textos após o processo de reescrita ser realizado. Para isso, foi feita uma Análise de Conteúdo, utilizando variáveis extraídas de estudos experimentais, com o propósito de examinar se houve aumento da inteligibilidade dos documentos ao fazer uso das técnicas de Linguagem Simples. O processo de realização da Análise de Conteúdo contou com a escolha das variáveis para a análise e a elaboração do livro de códigos; o pré-teste do livro de códigos; a realização da codificação cega e independente feita por duas pessoas e a tabulação das informações coletadas.

Os objetivos específicos também foram concretizados. Assim, foi possível avaliar através da AC, os dois editais selecionados para este estudo (Painéis Artísticos nas Escolas 2022 e Prêmio Carolina Maria de Jesus 2023), cada um disponível em duas versões de escrita (linguagem especializada e Linguagem Simples). Essa análise deu ênfase para examinar aspectos textuais e tentar responder se as adaptações realizadas nos documentos escritos em Linguagem

Simples aumentaram a inteligibilidade, com base em variáveis específicas para análise, além de identificar se as variáveis selecionadas para o estudo são a razão do aumento da inteligibilidade. É importante dizer que, múltiplos fatores contribuem e interferem para que um documento esteja realmente acessível e mais fácil de compreender. Assim, para além das técnicas de escrita, deve-se considerar: uso de recursos visuais, oferecer acessibilidade ao documento, o contexto ao qual o leitor irá fazer uso do documento (em casa, no trabalho, no deslocamento entre eles), qual suporte irá utilizar no momento do uso (papel, celular, computador de mesa), o grau de escolaridade, a afinidade com o assunto entre outros fatores.

Constatar que a melhoria do documento vai além da linguagem utilizada não é nova, pois uma comunicação é considerada estar em Linguagem Simples se a redação, estrutura e design são tão claros que permite encontrar, entender e usar as informações com facilidade (Plain, s.d). Assim, a própria definição da Federação Internacional de Linguagem Simples frisa que é necessário fazer uso de ações integradas para alcançar a redução da complexidade informacional, que vão além da escrita.

De forma interessante, os resultados deste estudo estão condizentes com a definição da Plain, que destaca a necessidade do uso integrado de várias técnicas, para simplificar um documento, que vão além da linguagem que utiliza.

Considerando que as variáveis selecionadas não possibilitam observar todos os aspectos dos documentos, alguns foram percebidos e entendidos como ações que buscam torná-los mais acessíveis e compreensíveis, e por isso, devem ser destacadas, tais como: a) o uso de interjeição, que propõe-se a transmitir emoções, sentimentos e reações, contribuindo para o tom conversacional ao texto, com o propósito de aproximar e engajar o leitor; b) o uso de recursos visuais: Imagens, tabelas, ícones organizam e norteiam a leitura e; c) no caso do **edital Prêmio Carolina Maria de Jesus 2023**, que trouxe um glossário, onde explica termos técnicos do edital, bem como disponibilizou na versão do edital em audiodescrição, no site do Ministério da Cultura, com o propósito de alcançar mais pessoas através de ferramentas de acessibilidade.

Fatores que reduzem a inteligibilidade também foram percebidos em ambos os editais, na versão de linguagem especializada, tais como o uso de frases na ordem inversa, de intercalações; de palavras pouco conhecidas no dia a dia, entre sinônimos disponíveis, (utilizou “doravante” ao invés de “de agora em diante”).

Nesta pesquisa, ao dar ênfase aos aspectos textuais, foi possível perceber algumas melhorias na versão em Linguagem Simples de ambos os editais, tais como a redução de termos especializados, siglas e abreviações, uso de recursos visuais, de tabelas, melhor construção das frases entre outros. No entanto, não é possível afirmar que as melhorias observadas foram motivadas pelas alterações feitas no texto e analisadas através das categorias selecionadas para o estudo (disponíveis no livro de códigos da AC).

Ao fazer uma análise estatística entre as versões de cada documento, as mudanças apresentam diferenças pequenas (mais detalhes, consultar o capítulo 6). Ou seja, embora as melhorias sejam perceptíveis, elas não foram grandes o suficiente para alcançar um nível de significância estatística, quando observa-se os resultados individuais de cada edital.

Ao analisar o somatório dos documentos, verifica-se que a quantidade de termos especializados e a densidade de palavras por páginas diminuíram de maneira significativa. No entanto, esperava-se que a variável [NOMZ] diminuiria e que a variável [VERBZ] aumentaria as ocorrências na versão escrita em Linguagem Simples, uma vez que a nominalização é uma característica frequente na linguagem especializada e a verbalização é uma característica da linguagem ordinária (simples).

Essa expectativa não foi percebida, uma vez que as duas variáveis aumentaram suas ocorrências. Essa simultaneidade no aumento das ocorrências é considerada pouco comum, requerendo uma reflexão mais aprofundada acerca das possíveis causas desses achados inesperados. Em geral, existe uma relação contrária entre esses dois fenômenos: quando um aumenta, o outro tende a diminuir. Uma explicação plausível é que os textos dos editais, por usarem linguagem especializada, já tinham muitos elementos não-verbais ou nominais, como artigos, preposições e interjeições.

A aplicação das técnicas de LS pode ter simplificado o texto ao dar mais destaque às palavras com mais significado, sem eliminar totalmente o uso de nominalizações.

Por fim, essas contradições mostram que, embora as técnicas de Linguagem Simples tenham melhorado a forma de apresentar e organizar a informação, o aumento da inteligibilidade do texto não foi totalmente evidente através das variáveis analisadas neste estudo. A hipótese é que a linguagem administrativa dos textos

originais influenciou os resultados. Essa hipótese serve como ponto de partida e precisa ser investigada em estudos futuros. Nesse contexto, destaca-se a necessidade de estudos experimentais que possam confirmar ou refinar essa interpretação.

7.2 Contribuição conceitual e prática

Esta pesquisa contribui de maneira conceitual e prática, servindo como uma das fontes a serem consultadas por futuros pesquisadores que tenham interesse em continuar e aprofundar os conhecimentos sobre o uso da Linguagem Simples e compreensibilidade da informação. Essa pesquisa contribui nos seguintes aspectos:

Conceituais:

1. A realização da Revisão Sistemática de Literatura (RSL) poderá ser um norteador útil para futuros pesquisadores que buscam identificar as principais metodologias e abordagens utilizadas ao observar a temática e, com isso, perceber as lacunas existentes e buscar supri-las.
2. Utilizar a metodologia Análise de Conteúdo associada a variáveis já utilizadas em estudos experimentais contribui para uma abordagem metodologicamente mais rigorosa, permitindo análises baseadas em evidências. A AC pode e deve estar associada a outras metodologias, pois potencializa a qualidade das análises e reflexões.
3. Apoiar as análises a autores da área da linguística, que possuem estudos no campo do discurso especializado, da redação técnica e da compreensibilidade, traz contribuições sólidas, auxiliando nas reflexões e no conhecimento sobre o assunto de Linguagem Simples. Para compreender a linguagem ordinária (simples) é fundamental analisar o seu oposto, a linguagem especializada.

Práticas:

1. Esta dissertação pode contribuir para a formulação e aperfeiçoamento de políticas públicas voltadas para a simplificação da linguagem em documentos oficiais destinados ao público amplo. A necessidade de unificar as boas práticas, aplicando-as com metodologia poderá contribuir com a redução da complexidade informacional, também através da linguagem.
2. Uma vez que este estudo utilizou variáveis já testadas em estudos experimentais, essa dissertação poderá contribuir como sendo um instrumento que permita avaliar a eficácia de iniciativas de Linguagem Simples, analisando aspectos exclusivamente textuais, indicando padronizações que facilitem a adaptação de documentos públicos.
3. Reforça-se a necessidade de novos estudos experimentais capazes de validar com evidências essas padronizações.

7.3 Limitações de aplicação deste estudo

Com o propósito de contribuir com outros pesquisadores e ser transparente nas ações, seguem as principais dificuldades encontradas, tais como:

- **Delimitação do objeto:** De início, ao delimitar que o objeto de análise “deveria ter sido elaborado pelo Governo do Estado do Ceará”, o volume de documentos disponíveis para análise reduziu. Essa escolha se restringiu aos trabalhos elaborados em parceria com o Íris e nos disponibilizou apenas dois documentos (editais) para análise. É importante dizer que, o acesso a esses editais, deu-se pela procura realizada em sites de pesquisa (Google e Bing), resultando como documentos disponíveis, dois editais, cada um, possuindo duas versões de escrita (em linguagem especializada e em Linguagem Simples). Nesse sentido, destaca-se que, analisar o trabalho realizado por um dos vários laboratórios de inovação existentes no Brasil, não

reflete toda a prática de uso da Linguagem Simples na Comunicação Pública do país e nem do Ceará. Para isso, seria necessário realizar análises volumosas de documentos, a análise de diversos trabalhos feitos por vários laboratórios de inovação e a produção de um número maior de pesquisas que abordem essa temática. Para futuras pesquisas, indica-se considerar o volume de documentos disponíveis para análise;

- **Análise aprofundada do contexto:** Uma recomendação da banca examinadora foi a realização de entrevistas com pessoas envolvidas na elaboração dos editais analisados. No entanto, por inviabilidade de execução e de tempo hábil, impossibilitou atender a esta recomendação. Destaca-se que o objetivo de entrevistar as pessoas que estavam vinculadas ao Íris e que participaram do processo de elaboração de tais documentos tinha como objetivo, compreender o contexto político vigente no momento da elaboração. Diante do que foi dito, percebeu-se a inviabilidade de atender esta recomendação como outra limitação que a pesquisa encontrou.
- **Validação empírica:** Fazer uso da metodologia experimental ao testar a leitura de documentos com leitores reais é uma maneira de validar ou não uma teoria de maneira consistente. De início, a metodologia escolhida para esta pesquisa foi a experimental, com o intuito de contribuir no campo acadêmico e com a temática com estudos que busquem validação empírica. No entanto, por questões técnicas, foi necessário alterar a metodologia para Análise de Conteúdo, que utilizou variáveis já validadas no meio científico, estando embasadas e extraídas dos estudos de Maurizio Gotti (2005, 2006), Susanne Göpferich (2006a, 2006b, 2009) e Lycarião (2014) que se dedicaram a pesquisar sobre inteligibilidade, características da linguagem ordinária e da linguagem especializada. Essa escolha teve o objetivo de tornar a Análise de Conteúdo mais robusta. No entanto, percebe-se que ao escolher categorias já validadas na AC realizadas contribui ao

preencher uma lacuna percebida em outros estudos, que aplicaram análise de conteúdo, mas utilizou variáveis sem validação empírica.

7.4 Trabalhos Futuros

Após realizar a Revisão Sistemática de Literatura (RSL) sobre “Como a Linguagem Simples aplicada na Comunicação Pública vem sendo pesquisada pela comunidade acadêmico-científica, nas ciências humanas?” Com o resultado da RSL é possível perceber algumas das possibilidades metodológicas existentes. Conseguir identificá-las é extremamente útil aos pesquisadores interessados na temática, pois indica alguns caminhos que possam ser iniciados ou continuados, para aprofundar as investigações.

Com isso, foi percebido que boa parte dos estudos científicos sobre esta temática permanecem no campo teórico e das reflexões.

Assim, considera-se que há uma necessidade de aplicação de pesquisas com metodologias experimentais, com o propósito de trazer maior pertinência aos estudos teóricos.

Além disso, outras possibilidades foram percebidas:

1. **Estudos experimentais** para testagem da inteligibilidade informacional após aplicação da Linguagem Simples, em análise de larga escala;
2. **Análise massiva de documentos** utilizando a inteligência artificial, com o propósito de ampliar a amostragem, aumentando, assim, a confiabilidade dos achados de pesquisa;
3. **Pesquisa survey** com servidores públicos que utilizam-se da Linguagem Simples em sua atividade laboral para analisar as percepções a adesão à Linguagem Simples;
4. Pesquisas que envolvam o uso da Linguagem Simples em documentos relacionados à **crise climática**. Sabendo da urgência da temática e a potencialidade da técnica da Linguagem Simples, entende-se que

estudos nessa esfera são extremamente relevantes e significativos para a humanidade.

REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO DOS MAGISTRADOS BRASILEIROS. **Campanha pela Simplificação da Linguagem Jurídica chega à capital mineira**. Brasília, 15 set. 2005. Disponível em: <https://www.amb.com.br/campanha-pela-simplificacao-da-linguagem-juridica-chega-a-capital-mineira/>. Acesso em: 05 jul. 2023.
- AROMATARIS, Edoardo; PEARSON, Alan. The systematic review: an overview. **AJN The American Journal of Nursing**, [s.l.], v. 114, n. 3, p. 53-58, mar. 2014. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24572533/>. Acesso em: 17 ago. 2024.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENTIDADES ESTADUAIS E PÚBLICAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO. **Guia de Uso da Linguagem Simples para Apresentação de Serviços Públicos**. Rio de Janeiro, 2022.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 24495-1**: estabelece os princípios e diretrizes para elaborar documentos em Linguagem Simples. Rio de Janeiro: ABNT, 2024.
- BEAUGRAND, R. A. D.; DRESSLER, W. **Introduction to text linguistics**. Londres: Logman, 1981.
- BIVINS, P. **Implementing Plain Language Into Legal Documents**: The technical Communicator's role. 2008. Dissertação (Mestrado em Artes) - Department of English, University of Central Florida, Orlando, Florida, 2008. Disponível em: <https://stars.library.ucf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4602&context=etd>. Acesso em: 19 fev. 2023
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília, DF: Casa Civil, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm. Acesso em: 11 jul. 2022.
- BRASIL. **Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017**. Dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF: Secretaria-Geral, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9203.htm. Acesso em: 12 fev. 2025.
- BRASIL. **Decreto nº 83.740, de 18 de julho de 1979**. Institui o Programa Nacional de Desburocratização e dá outras providências. Revogado pelo Decreto nº 10.178, de 18 de dezembro de 2019. Brasília, DF: Secretaria- Geral da Presidência da República. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d83740.htm. Acesso em: 05 jul. 2022.
- BRASIL. **Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009**. Dispõe sobre a transparência das informações e dá outras providências. Brasília, DF: Casa Civil, 2009. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm. Acesso em: 10 fev. 2025.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Lei de acesso à informação. Regula o acesso a informações. Brasília, DF: Casa Civil, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 22 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Secretaria-Geral da Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em 25 fev. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Secretaria-Geral da Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em 25 fev. 2025.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, DF: Secretaria-Geral da Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm. Acesso em 25 fev. 2025.

CAMARA DOS DEPUTADOS. **LABHacker**. Disponível em: <https://sites.google.com/view/labhackercd/quem-somos>. Brasília, DF: Camara dos Deputados, [2013] . Acesso em: 26 fev. 2025.

CAMARA DOS DEPUTADOS. **Resolução nº 49/13**. Estabelece a estrutura temporária da Liderança do Partido Republicano da Ordem Social e da Liderança do Solidariedade; cria o Laboratório *Ráquer*; e dá outras providências. Brasília: Câmara dos Deputados. Disponível em: <https://sites.google.com/view/labhackercd/quem-somos>. Brasília, DF, [2013]. Acesso em: 26 fev. 2025.

CAMERON, D. **Verbal Hygiene**. 1. ed. Nova Iorque: Routledge, 2012.

CANAVESE, P.; FELICI, A.; GRIEBEL, C. Focus on Text Producers: Plain and Easy Language in the Swiss Multilingual Institutional Context. **Fachsprache**, [S. l.], v. XLV, n. 3-4, p. 106–130, 2023. DOI: 10.24989/fs.v45i3-4.2047. Disponível em: <https://ejournals.facultas.at/index.php/fachsprache/article/view/2047>. Acesso em: 18 mai. 2024.

CAPPELLI, C. **Uma Abordagem para Transparência em Processos Organizacionais Utilizando Aspectos**. 2009. Tese (Doutorado em Informática) - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio), Rio de Janeiro, 2009. Disponível em:

https://www.dbd.puc-rio.br/pergamum/tesesabertas/0510950_09_pretextual.pdf. Acesso em: 10 fev. 2025.

CAPPELLI, C.; OLIVEIRA, R.; NUNES, V. Linguagem simples como pilar da transparência. **Humanidades & Inovação**, Palmas, v. 10, n. 9, p. 32-45, 2023. Disponível em:

<https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/8997>. Acesso em: 10 fev. 2025.

CARNEIRO, A., P., M.; FILHO, J., E., P.; GOMES, M., D., F.; PARAGUASSU, L. Agenda Global e Experiências Locais Inovadoras: um estudo de caso sobre a atuação de um laboratório de inovação em gestão pública. **Logeion: Filosofia da Informação**, Rio de Janeiro, RJ v. 11, ed. especial, p. 1 - 13, nov. 2024. Disponível em: <https://revista.ibict.br/fiinf/article/view/7377>. Acesso em: 26 fev. 2025.

CARVALHO, L. P.; CAPELLI, C. Linguagem cidadã de processos em sistemas digitais. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ERGONOMIA E USABILIDADE DE INTERFACES HUMANO-TECNOLOGIA E CONGRESSO INTERNACIONAL DE ERGONOMIA E USABILIDADE DE INTERFACES E INTERAÇÃO HUMANO-COMPUTADOR, 17., 2019, Rio de Janeiro, RJ. **Anais [...]**. São Paulo: Blucher, 2019.

CEARÁ. **Decreto nº 34.292, de 07 de outubro de 2021**. Altera o decreto nº 33.417, de 30 de dezembro de 2019, nos termos que indica, e dá outras providências. Diário Oficial do Estado do Ceará. Fortaleza, CE, 7 out. 2021. Série 3, p.10. Disponível em: <https://leisestaduais.com.br/ce/decreto-n-34292-2021-ceara-altera-o-decreto-no-33-417-de-30-de-dezembro-de-2019-nos-termos-que-indica-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 20 fev. 2025.

CEARÁ. **Lei nº 18.246/22, de 01 de dezembro de 2022**. Institui a Política Estadual de Linguagem Simples nos órgãos e nas entidades da administração direta e indireta do Estado do Ceará. Fortaleza, CE: Assembleia Legislativa, 2022. Disponível em: <https://leisestaduais.com.br/ce/lei-ordinaria-n-18246-2022-ceara-institui-a-politica-estadual-de-linguagem-simples-nos-orgaos-e-nas-entidades-da-administracao-direta-e-indireta-do-estado-do-ceara>. Acesso em: 20 fev. 2025.

CEPPI, M.; LYCARIÃO, D.; COSTA, K. Linguagem Simples aplicada na Comunicação Pública: uma Revisão Sistemática de Literatura (RSL). **Observatorio (OBS*)**, [S. l.], v. 19, n. 1, 2025. DOI: 10.15847/obsOBS19120252541. Disponível em: <https://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/2541>. Acesso em: 1 abr. 2025.

CLARITY. **The international association promoting plain legal language**. [s.l.]. Disponível em: <https://www.clarity-international.org/>. Acesso em: 25 fevereiro 2025.

COOPER, H. **Research synthesis and meta-analysis: A step-by-step approach**. USA: Sage publications, 2015.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples**. Brasília: DF, [2023]. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/gestao-da-justica/acessibilidade-e-inclusao/pacto-nacional-do-judiciario-pela-linguagem-simples/selos/>. Acesso em 24 fevereiro 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Portaria Presidência nº 351, de 04 de dezembro de 2023**. Institui no Conselho Nacional de Justiça o Selo Linguagem Simples. Brasília: DF, [2023]. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original2143512023120765723c972a341.pdf>. Acesso em 24 fevereiro 2025.

CUTTS, Martin. **Oxford Guide to Plain English**. 4. ed. Oxford: Oxford University Press, 2013.

DUARTE, Jorge. Sobre a emergência do (s) conceito (s) de comunicação pública. In: KUNSCH, M. M. K. **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2011. p. 121-134.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. **GNova - Lab - Laboratório de Inovação em Governo**. Brasília: DF, [202-]. Disponível em: <https://www.enap.gov.br/pt/servicos/gnova-laboratorio-de-inovacao-em-governo>. Acesso em 25 de fevereiro de 2025.

FINATTO, Maria José Bocorny; TCACENCO, Lucas Meireles. Tradução intralinguística, estratégias de equivalência e acessibilidade textual e terminológica. **Tradterm**, São Paulo, Brasil, v. 37, n. 1, p. 30–63, 2021. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/tradterm/article/view/168327>. Acesso em: 18 abr. 2025.

FIOCRUZ. **Polén - laboratório de inovação em gestão pública**. Rio de Janeiro, [s.d]. Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/polen-laboratorio-de-inovacao-em-gestao-publica>. Acesso em: 24 fevereiro 2025.

FISCHER, H. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania**. 1. ed. Rio de Janeiro: Com Clareza, 2018.

FISCHER, H. **Impactos da linguagem simples na compreensibilidade da informação em governo eletrônico: o caso de um benefício do INSS**. 2021. Dissertação (Mestrado em Design) - Departamento de Artes e Design, Pontífica Universidade Católica, Rio de Janeiro, 2021. Disponível em: <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/53277/53277.PDF>. Acesso em: 26 mar. 2024.

FONTAINHA, Thalles C.; SILVA, Nilson J.; CAPPELLI, Claudia. SUSi-Carioca: Chatbot de pós-atendimento de consultas no SUS utilizando práticas de Linguagem Simples. In: CONCURSO DE TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO - SIMPÓSIO BRASILEIRO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (SBSI), 19. , 2023, Maceió/AL. **Anais [...]**. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2023. p. 38-47. DOI: https://doi.org/10.5753/sbsi_estendido.2023.229117.

GAGEN, Daniel M.; KREPS, Gary L. **An examination of the clarity of government health websites using the centers for disease control and prevention's clear communication index**. **Frontiers in Communication**, United States, v. 4, p. 60, nov. 2019. DOI: 10.3389/fcomm.2019.00060. Disponível em: <https://www.frontiersin.org/journals/communication/articles/10.3389/fcomm.2019.00060/full>. Acesso em: 16 set. 2023.

GANDOUR, M.; ORTIZ, C.; ROCHA, D.; MEÍJA, C.; ANGEL, M. From:Government, to: Citizens-Writing with care. **Design & Emotion**, Colômbia, v.1, p.112-120, out. 2014. Disponível em: <https://zenodo.org/records/2605566>. Acesso em: 15 mai. 2024.

GÖPFERICH, S. **How Comprehensible are Popular Science Texts?** The Use of Thinkingaloud Protocols and Log Files in Comprehensibility Research. In: GOTTL, M. & GIANNONI, D. S. (Org.) *New Trends in Specialized Discourse Analysis* . Frankfurt/M.: Lang, 2006(a), p.221–246.

GÖPFERICH, S. **How Successful is the Mediation of Specialized Knowledge? —** The Use of Thinking-aloud Protocols and Log Files in Comprehensibility Research. *HERMES Journal of Language and Communication Studies* Vol. 37, pp.67–93, 2006(b).

GÖPFERICH, S. Comprehensibility Assessment using the Karlsruhe Comprehensibility Concept. **JoSTrans - The Journal of Specialized Translation**, v.11, pp.31-48, 2009.

GRAMACHO, W. **Introdução à metodologia experimental**. 1. ed. São Paulo: Blucher, 2023.

GOTTI, M. **Investigating Specialized Discourse**. Bern: Peter Lang, 2005.

GUIMARÃES, L. H. P. D. A. A simplificação da linguagem jurídica como instrumento fundamental de acesso à justiça. **Publicatio Ciências Humanas Linguística, Letras e Artes**, Ponta Grossa, v. 20, n. 2ª, p. 176-177, jul./dez. 2012. Disponível em: <https://revistas.uepg.br/index.php/humanas/article/view/4270/3195>. Acesso em: 20 jun. 2023.

HOLANDA, Gervina Brady Moreira. **O uso de técnicas de Gestão de Processos de Negócio (BPM), linguagem simples e direito visual para melhoria do entendimento de editais (Brasil)**. 2023. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior) - Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/74759>. Acesso em: 02 fev. 2025.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. 1. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

INAF. **Indicador de Alfabetismo Funcional, 2022**. Brasil, [202-]. Disponível em: <https://alfabetismofuncional.org.br/>. Acesso em: 06 julho 2022.

ÍRIS. **Íris Laboratório de Inovação e Dados**. Fortaleza, 2022. Disponível em: <https://irislab.ce.gov.br/>. Acesso em: 02 julho 2022.

JONES, N.; MCDAVID, J.; DERTHICK, K.; DOWELLE, R.; SPYRIDAKIS, J. Plain language in environmental policy documents: An assessment of reader comprehension and perceptions. **Journal of technical writing and communication**, [s.l.], v. 42, n. 4, p. 331-371, set. 2012. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.2190/TW.42.4.b>. Acesso em: 10 out. 2024.

KERWER, M.; STOLL, M.; JONAS, M.; BENZ, G.; CHASIOTIS, A. How to put it plainly? Findings from two randomized controlled studies on writing plain language

summaries for psychological meta-analyses. **Frontiers in Psychology**, Switzerland, v. 12, p. 1-23, dez. 2021. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34975663/>. Acesso em: 06 mar. 2023.

KIMBLE, J. Answering the Critics of Plain Language. **Scribes J. Leg. Writing**. [s.l.] v. 5, p. 51-85, 1994.

KOKAY, E.; BEZERRA, P. A. **Projeto de Lei nº 6256/2019**. Institui a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta de todos os entes federativos. Brasília: Câmara dos Deputados, 03 dez. 2019. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2231632>. Acesso em: 26 fev 2025.

LAB11. **Laboratório de Inovação Pública da Prefeitura de São Paulo**. São Paulo, [202-]. Disponível em: <https://lab11.prefeitura.sp.gov.br/>. Acesso em: 15 mar. 2024.

LYCARIÃO, D. **Mudanças climáticas sob o prisma da esfera pública**: a mediação jornalística como fator de legitimação democrática no caso da COP-15. 2014. Tese (Doutorado em Comunicação) - Programa de pós-graduação em comunicação social - departamento de comunicação social (FAF), Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/49240#:~:text=Esta%20tese%20explora%2C%20a%20partir%20da%20cobertura%20da,processos%20de%20governan%C3%A7a%20marcados%20por%20alta%20complexidade%20social>.

LYCARIÃO, D.; ROQUE, R.; COSTA, D. Revisão Sistemática de Literatura e Análise de Conteúdo na Área da Comunicação e Informação: o problema da confiabilidade e como resolvê-lo. **Transinformação**, v. 35, nov. 2023.

MAMAC, Monaliza Hernandez. Linguistic complexity of public legal information texts for young persons. **Text & Talk**, [s.l.] v. 44, n. 5, p. 623-648, 2024. Disponível em: <https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/text-2021-0187/html>. Acesso em: 05 fev. 2025.

MARLIA; LUKMANA, I.; GUNAWAN, W. Contesting Indonesian Plain vs Legal Languages: Analysis of Effectiveness on Indonesian Controversial Law. **Theory and Practice in Language Studies (TPLS)**, [s.l.], v. 13, n. 5, p. 1217-1225, 2023. Disponível em: <https://tpls.academypublication.com/index.php/tpls/article/view/5941>. Acesso em: 19 fev. 2023.

MARX, Jenna M.; MILLER, Alyssa. Evaluating the Accessibility of Mindfulness and Meditation Information Online: A Content Analysis Using the Federal Plain Language Guidelines. **Journal of Technology in Behavioral Science**, [s.l.], v. 9, n. 2, p. 325-334, set. 2024.

MENDONÇA, N. R. D. S. **Desburocratização Linguística**: como simplificar textos administrativos. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1987.

MELLO, G. R. D.; SLOMSKI, V. Índice de governança eletrônica dos estados brasileiros (2009): no âmbito do poder executivo. **JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management**, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 375-408, 2010. DOI 10.4301/S1807-17752010000200007. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/jistm/a/c6fVMvRRzwPtRcRxJYKNSbq/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 12 jul. 2022.

NAUDI, A. A.; Endeavours towards a plain legal language: The case of Spanish in context. **International Journal of Legal Discourse**, [s.l.], v. 3, n. 2, p. 235-268, NOV. 2018.

NEUENDORF, K. **The content analysis guidebook**. Londres: Sage, 2002.

O'HAYRE, John. **Gobbledygook has gotta go. Washington**. EUA: U. S. Bureau of Land Management, 1966. Disponível em: <https://archive.org/details/gobbledygookhasg3836ohay>. Acesso em: 22 fev. 2025.

PENMAN, Robyn. Plain English: Wrong solution to an important problem. **Australian Journal of Communication**, [s. l.], v. 19, n. 3, 1992. Disponível em: http://stc2.uws.edu.au/pwe/Assets/week11_penman.pdf. Acesso em: 26 mar. 2024.

PLAIN. **International Plain Language Federation**. [s.l.], [202-]. Disponível em: <https://www.iplfederation.org/our-work/>. Acesso em: 7 julho 2023.

PREFEITURA DE SÃO PAULO. **Prefeitura lança Programa Municipal de Linguagem Simples**. São Paulo, 12 de nov. 2019. Disponível em: <https://capital.sp.gov.br/w/noticia/prefeitura-lanca-programa-municipal-de-linguagem-simples#:~:text=A%20Prefeitura%20de%20S%C3%A3o%20Paulo%2C%20por%20meio%20da,municipal%20se%20comunica%20com%20os%20cidad%C3%A3os%20e%20cidad%C3%A3s>. Acesso em: 10 mar. 2024.

PREFEITURA DE SÃO PAULO. **Lei nº 17.316, de 06 de março de 2020**. Institui a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta. São Paulo: Casa Civil. 2020. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/sp/s/sao-paulo/lei-ordinaria/2020/1732/17316/lei-ordinaria-n-17316-2020-institui-a-politica-municipal-de-linguagem-simples-nos-orgaos-da-administracao-direta-e-indireta>. Acesso em: 25 mai. 2024.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA (Brasil). Casa Civil. **Manual de redação da Presidência da República**. 3. ed. rev. atual. e aum. Brasília: Presidência da República, 2018. 189 p. Disponível em: <http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica/manual-de-redacao.pdf>. Acesso em: 19 fev. 2024.

UNESCO. **United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization**, [s.l.], 2006. Disponível em: http://www.unesco.org/education/GMR2006/full/chapt6_eng.pdf. Acesso em: 02 julho 2022.

RIFFE, D.; LACY, S.; FICO, F. **Analyzing media messages: using quantitative content analysis in research**. Londres: Routledge, 2014.

ROEDEL, P. **Manual de linguagem simples: como planejar, desenvolver e testar textos que funcionam**. 1 ed. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2024. 109 p. ISBN 978-85-402-1044-8.

SAMPAIO, R.; LYCARIÃO, D. **Análise de conteúdo categorial**: manual de aplicação. Brasília, DF. Escola Nacional de Administração (ENAP), 2021. 157 p. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/6542>. Acesso em: 10 set. 2024.

SAMPSON, N.; PRICE, C.; SAMPSON, M.; BRADSHAW, M.; FREEMAN, B. Lessons from a plain language analysis: U.S. Clean Air Act Title V public notices as barriers to environmental justice. **Environmental Science & Policy**, [s.l.], v. 151, p. 103604, jan. 2024.

SCHRIVER, Karen A. Plain Language in the US Gains Momentum: 1940–2015. **IEEE Transactions on Professional Communication**, [s. l.], v. 60, n. 4, December 2017. DOI 10.1109/TPC.2017.2765118. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/document/8115322> . Acesso em: 26 mar. 2024.

SOBOLEVA, Anita. Use and misuse of language in judicial decision-making: Russian experience. **International Journal for the Semiotics of Law-Revue**, [s.l.], v. 26, p. 673-692, mai. 2013. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11196-012-9270-0>. Acesso em: 24 nov. 2023.

SUBIELA-HERNÁNDEZ, B-J.; GÁLVEZ-VIDAL, A-M.; MIRALLES GONZÁLEZ-CONDE, M-A. Plain language and the right to understand in the regulated electricity bill in Spain. **Ibérica**, [s.l.], n. 45, p. 191–214, Jun. 2023. DOI 10.17398/2340-2784.45.191. Disponível em: <https://revistaiberica.org/index.php/iberica/article/view/760>. Acesso em: 26 nov. 2023.

SUNSTEIN, C. R. The office of information and regulatory affairs: myths and realities. **Harvard Law Review**, v. 126, p. 1838-1878, mai. 2012. Disponível em: <https://harvardlawreview.org/print/vol-126/the-office-of-information-and-regulatory-affairs-myths-and-realities/>. Acesso em: 14 jun. 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ. **LabLuz - Laboratório de Inovação**. Fortaleza, CE, [202-]. Disponível em: <https://www.tjce.jus.br/labluz/>. Acesso em 24 fevereiro 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. **Aurora - Laboratório de Inovação**. Brasília, DF, [202-]. Disponível em: <https://auroralab.tjdft.jus.br/>. Acesso em 25 fevereiro 2025.

VELARDE, M. C. **Introducción a la gramática del texto en español**. [s.l.] Arco Libros, 1993.

WILLIAMS, C. Interpersonality in legislative drafting guides and manuals: the case of the Scottish Government Publication Plain Language and Legislation. **Iris**, [s.l.], v.2, p. 213-234, jan. 2014. Disponível em: <https://fair.unifg.it/handle/11369/260766.1>. Acesso em: 22 fev. 2025.

YEUNG, M.; LEUNG, J. Removing linguistic barriers to justice: a study of official reference texts for unrepresented litigants in Hong Kong. **International Journal for the Semiotics of Law-Revue**, [s.l.], v. 28, p. 135-153, dez. 2015. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11196-013-9345-6>. Acesso em: 17 jun. 2024.

ZANDER, Michael. **The law-making process**. 7. ed. Oxford: Hart Publishing, 2015.