UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO - PRPG
CENTRO DE EDUCAÇÃO ABERTA E A DISTÂNCIA - CEAD
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE NACIONAL - PROFIAP

PRISCILA LUZ ABRAÃO

COMUNICAÇÃO ESTADO-SOCIEDADE: ANÁLISE DA LINGUAGEM SIMPLES À LUZ DA TEORIA DA SINALIZAÇÃO

Teresina
2024

PRISCILA LUZ ABRAÃO

COMUNICAÇÃO ESTADO-SOCIEDADE: ANÁLISE DA LINGUAGEM SIMPLES À LUZ DA TEORIA DA SINALIZAÇÃO

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação Profissional em Administração Pública da Universidade Federal do Piauí- UFPI, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Leonardo Victor de Sá Pinheiro

Teresina

2024

FICHA CATALOGRÁFICA
Universidade Federal do Piauí
Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco Divisão de Representação da Informação

A159c Abraão, Priscila Luz.
Comunicação estado-sociedade: análise da linguagem simples à luz da teoria da sinalização / Priscila Luz Abraão. – 2024.
161 f.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Piauí, Centro de Educação Aberta e a Distância (CEAD), Programa de Pós-Graduação Profissional em Administração Pública, Teresina, 2024.
“Orientador : Prof. Dr. Leonardo Víctor de Sá Pinheiro.”

1. Administração pública. 2. Comunicação estatal. 3. Comunicação pública. I.Título.

CDD: 350

Elaborado por: Ana Cristina Guimarães Carvalho CRB 3/1087

PRISCILA LUZ ABRAÃO

COMUNICAÇÃO ESTADO-SOCIEDADE: ANÁLISE DA LINGUAGEM SIMPLES À LUZ DA TEORIA DA SINALIZAÇÃO

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação Profissional em Administração Pública da Universidade Federal do Piauí- UFPI, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Administração Pública.

Área de Concentração: Administração Pública
Linha de Pesquisa: Administração Pública
Orientador: Prof. Dr. Leonardo Victor de Sá Pinheiro

Aprovada em 31 de julho de 2024

BANCA EXAMINADORA

gov.br Documento assinado digitalmente
LEONARDO VICTOR DE SA PINHEIRO
Data: 14/08/2024 10:27:48-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof. Dr. Leonardo Victor de Sá Pinheiro
Orientador

gov.br Documento assinado digitalmente
WILMA SUELY BATISTA PEREIRA
Data: 14/08/2024 11:41:09-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof.ª Drª. Wilma Suely Batista Pereira
Examinadora interna ao Programa e externa à UFPI

gov.br Documento assinado digitalmente
JUSCELINO FRANCISCO DO NASCIMENTO
Data: 15/08/2024 11:11:56-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof. Dr. Juscelino Francisco do Nascimento
Examinador externo ao Programa e interno à UFPI

Dedico esta pesquisa a cada cidadão que tem o direito de entender e ser Estado.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (Andifes), pela sensibilidade em ofertar um mestrado profissional em Administração Pública para nós que somos Administração Pública. Poder estudar - e pesquisar - sobre nossa realidade de trabalho é um ato empoderador. À Associação Nacional de Pesquisa em Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (Anpad) pelas questões preparadas no teste aplicado. Sim, elas fazem todo o sentido nesta caminhada científica.

À Universidade Federal do Piauí (UFPI), por ter investido na proposta do Profiap e aberto oportunidades para muitas aprendizagens. À Escola Nacional de Administração Pública (Enap), pela dedicação ao tema linguagem simples e por sinalizar a importância institucional do assunto no setor público.

Agradeço aos desenvolvedores de *softwares* que nos ajudam a contar um fenômeno social, em especial, aos representantes do Atlas.ti, pela desafiadora tarefa de, pedindo licença à academia, deixar-nos na cara do gol nas partidas do campeonato "Análise Qualitativa". À equipe do *Grain.co*, por ter facilitado sobremaneira a vida da pesquisadora ao convergir agenda de reunião, gravação da entrevista e transcrição dos áudios - de forma gratuita. Ao Canva, por toda ajuda na preparação das apresentações e do guia que compõem este trabalho.

Agradeço ao professor Leonardo Pinheiro pela orientação acadêmica que transcorreu de forma compreensiva, inovadora e efetiva. À Zilda Vieira e ao Ruan Pereira, pela orientação administrativa nos caminhos burocráticos, com delicadeza e eficiência. À professora Wilma Suely Batista Pereira e ao professor Juscelino Francisco do Nascimento, pelo tempo, cuidado e contribuições dedicados a este trabalho. Apesar de não poder registrar os nomes, gostaria de agradecer a cada participante das entrevistas pela disponibilidade e pela riqueza de informações compartilhadas. Agradeço ao Dowglas Lima, meu chefe imediato no IFCE e que neste momento representa toda equipe do Departamento de Comunicação Social da Reitoria, pela compreensão e incentivo.

Esta dissertação contém cerca de 320 mil caracteres, talvez eles indiquem o número de agradecimentos que eu ainda precise fazer para todos que contribuíram de modo indireto - e não menos importante - com esta experiência. Para essa tarefa que me parece sobre-humana, peço ajuda ao Grande Tecelão para que cada ser se sinta lembrado e honrado pela boa ação em ter me ajudado. Muito obrigada sempre.

Então os discípulos chegaram perto de Jesus e perguntaram:

— Por que é que o senhor usa parábolas para falar com essas pessoas?

Jesus respondeu:

— A vocês Deus mostra os segredos do Reino do Céu, mas, a elas, não. Pois quem tem receberá mais, para que tenha mais ainda. Mas quem não tem, até o pouco que tem lhe será tirado. É por isso que eu uso parábolas para falar com essas pessoas. Porque elas olham e não enxergam; escutam e não ouvem, nem entendem (Mateus, 13:10-13).

RESUMO

A comunicação entre Estado e sociedade é alvo de iniciativas globais que visam transformar o burocratês - marcado por termos técnico-legais, com palavras difíceis de entender para boa parte da população - em uma linguagem mais próxima do dia a dia das pessoas cidadãs/usuárias dos serviços públicos. Experiências com foco na linguagem simples, na forma de programas, políticas públicas ou estratégias, atuam no desafio de simplificar textos oficiais. Analisar reflexos de implementação da Linguagem Simples à luz da Teoria da Sinalização é o objetivo geral desta pesquisa, ao buscar compreender como o governo (sinalizador) produz sinais, ao reestruturar textos governamentais, no desafio de reduzir a desigualdade de informação perante os cidadãos (destinatários). Os procedimentos metodológicos adotados nesta abordagem qualitativa consistem de pesquisa documental, a fim de contextualizar as experiências relacionadas à linguagem simples expressas nas legislações do Brasil e de outros países; de revisões sistemáticas sobre linguagem simples e Teoria da Sinalização; de entrevistas semiestruturadas com pessoas envolvidas no processo de implementação. Os dados foram trabalhados por meio da análise de conteúdo categorial inspirada em Bardin (2020), com auxílio do *software* Atlas.ti. Como resultado, as participantes das entrevistas caracterizaram, ressalvadas especificidades, um modelo de implementação baseado na sensibilização de servidoras e servidores sobre o tema, estimulando-os de forma autônoma a reconhecer e simplificar os documentos. Este sinal de simplificação, em construção e expansão nos últimos quatro anos, vem despertando o interesse de quem trabalha no serviço público, mas também provocado resistência à mudança cultural de escrever. As iniciativas são feitas ainda por equipes pequenas, ainda que visem alcançar todos os setores. Elas têm apoio de áreas correlatas, como a Experiência do Usuário, o Direito Visual, mas enfrentam ruídos de comunicação com movimentos sociais e alguns representantes políticos. Benefícios e desafios listados pelas entrevistadas são coerentes com aqueles identificados nas revisões sistemáticas. A título de devolutiva, foi elaborado um relatório técnico na forma de guia, com a finalidade de trazer elementos que contribuam para as pessoas interessadas se apropriarem de informações que possam ajudá-las a operacionalizar iniciativas de simplificação de linguagem em documentos oficiais.

Palavras-chave: Administração Pública; Linguagem Simples; Sinal; Sinalização; Teoria da Sinalização.

ABSTRACT

Communication between the State and society is the target of global initiatives that aim to transform bureaucratic jargon - characterized by technical-legal terms, with words that are difficult for a large part of the population to understand - into a language that is closer to the daily lives of citizens/users of public services. Experiences focused on plain language, in the form of programs, public policies or strategies, address the challenge of simplifying official texts. Analyzing the effects of implementing Plain Language in light of Signaling Theory is the general objective of this research, which seeks to understand how the government (signaler) produces signals when restructuring government texts, in the challenge of reducing information inequality for citizens (recipients). The methodological procedures adopted in this qualitative approach consist of documentary research, in order to contextualize the experiences related to plain language expressed in the legislation of Brazil and other countries; systematic reviews on plain language and Signaling Theory; and semi-structured interviews with people involved in the implementation process. The data were processed using categorical content analysis inspired by Bardin (2020), with the help of Atlas.ti software. As a result, the interview participants characterized, with specific exceptions, an implementation model based on raising awareness among civil servants on the topic, encouraging them to recognize and simplify documents autonomously. This sign of simplification, which has been under construction and expanding over the last four years, has been arousing the interest of those working in public service, but has also provoked resistance to the cultural change of writing. The initiatives are still carried out by small teams, although they aim to reach all sectors. They have support from related areas, such as User Experience and Visual Law, but face communication difficulties with social movements and some political representatives. The benefits and challenges listed by the interviewees are consistent with those identified in the systematic reviews. As a feedback, a technical report was prepared in the form of a guide, with the purpose of providing elements that help interested parties to appropriate information that can help them operationalize language simplification initiatives in official documents.

Keywords: Public Administration. Plain Language. Sign. Signage. Signaling Theory.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Critérios para seleção de artigos na plataforma *Web of Science* ……...……. 27
Figura 2 - Critérios para seleção de artigos na plataforma *Scopus* ……. 28
Figura 3 - Critérios adotados na revisão sistemática sobre a Teoria da Sinalização ……..….. 40
Figura 4 - Selo do Poder Judiciário brasileiro ……..…… 63
Figura 5 - Identidade visual do Selo Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo …..…. 65
Figura 6 - Páginas do Edital de Pesquisa e Criação da Pinacoteca do Ceará ……..…… 68
Figura 7 - Rede com categorias e códigos elaborados com base nas entrevistas …….…..…. 81
Figura 8 - Frequência de palavras nas entrevistas ……..…….…… 83
Figura 9 - Rede semântica da categoria Equipe de Trabalho…..……..… 84
Figura 10 - Rede semântica da categoria Preparatória …….……... 90
Figura 11 - Rede semântica da categoria Ações Desenvolvidas ……. 95
Figura 12 - Rede semântica da categoria Avaliação e Controle ……..... 101
Figura 13 - Rede semântica da categoria Benefícios…….…… 103
Figura 14 - Rede semântica da categoria Desafios ……....…….……..…. 107

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Frequência dos códigos na categoria Equipe de Trabalho ……. 88
Tabela 2 - Frequência dos códigos na categoria Preparatória …….. 92
Tabela 3 - Frequência dos códigos da categoria Ações Desenvolvidas ……..… 99
Tabela 4 - Frequência dos códigos da categoria Avaliação e Controle ……..…… 101
Tabela 5 - Frequência dos códigos da categoria Benefícios …….. 104
Tabela 6 - Frequência dos códigos da categoria Desafios …….. 113

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Diferenças entre termos sobre linguagem simplificada …… 24
Quadro 2 - Principais resultados encontrados na revisão sistemática …… 29
Quadro 3 - Objetivos e resultados observados nos artigos ……..… 44
Quadro 4 - Fatores investigados nas pesquisas ……..…….. 50
Quadro 5 - Resumo da presença da Linguagem Simples na legislação federal ……..…. 57
Quadro 6 - Principais atividades de linguagem simples na Polônia ……...… 60
Quadro 7 - Principais atividades desenvolvidas pelo governo federal da Colômbia ……..… 61
Quadro 8 - Perfil das participantes …….. 76
Quadro 9 - Sistematização dos códigos e distribuição em categorias ……. 78
Quadro 10 - Objetivos da Linguagem Simples ……..……. 93
Quadro 11 - Principais ações de implementação …… 95
Quadro 12 - Espaços onde funcionam os núcleos das experiências de Linguagem Simples . 96
Quadro 13 - Primeiros documentos simplificados …….. 97
Quadro 14 - Premiação sobre Linguagem Simples …...……...… 98

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Dispositivos legais na esfera federal que mencionam linguagem simples …….... 54
Gráfico 2 - Adesão à linguagem simples por órgãos do Judiciário ……. 62
Gráfico 3 - Presença dos códigos, por categoria, nas transcrições das entrevistas ……..... 82

LISTA DE SIGLAS

Anasps	Associação Nacional dos Servidores Públicos da Previdência e da Seguridade Social
Anvisa	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
APF	Administração Pública Federal
BELT	Banco Eletrônico de Leis Temáticas da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
EaD	Educação a Distância
EEEP	Escolas Estaduais de Educação Profissional
GL	*Good Law* (Boa Lei)
GT	Grupo de Trabalho
GESPÚBLICA	Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização
ÍRIS	Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará
ISO	*International Organization for Standardization*
LAB11	Laboratório de Inovação Pública da Prefeitura de São Paulo
NPM	*New Public Management* (Novo Serviço Público)
ONU	Organização das Nações Unidas
PLAIN	*Plain Language Association International*
PPAs	Planos Plurianuais
PROFIAP	Mestrado Profissional em Administração Pública
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TRE-PR	Tribunal Regional Eleitoral do Paraná
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura
WoS	*Web of Science*

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO **15**
1.1 Contextualização 15
1.2 Problematização 16
1.3 Objetivos 18
1.3.1 Objetivo Geral 18
1.3.2 Objetivos Específicos 18
1.4 Justificativa 18
1.5 Estrutura da Dissertação 19
2 LINGUAGEM SIMPLES E SINALIZAÇÃO: FUNDAMENTOS **21**
2.1 Linguagem simples: conceito e contextos 21
2.2 Revisão sistemática sobre Linguagem Simples 26
2.2.1 O que se sabe sobre Linguagem Simples 29
2.2.2 Por que saber mais sobre Linguagem Simples? 34
2.2.3 Onde e como as pesquisas sobre Linguagem Simples são desenvolvidas 35
2.3 Teoria da Sinalização e Linguagem Simples: pontos de encontro 36
2.4 Revisão Sistemática sobre a Teoria da Sinalização 38
2.4.1 Procedimentos metodológicos da revisão sistemática 39
2.4.2 Análise da Literatura 41
2.4.2.1 O que se estuda sobre a Teoria da Sinalização 41
2.4.2.2 Por que se deve saber mais sobre a Teoria da Sinalização 43
2.4.2.3 Onde e como as pesquisas foram feitas 49
2.4.2.4 Considerações 53
2.5 Linguagem simples na legislação federal brasileira (1842-2024) 53
2.6 Experiências de implementação 59
2.6.1 Polônia 59
2.6.2 Colômbia 61
2.6.3 Brasil 61
2.6.3.1 Poder Judiciário Brasileiro 61
2.6.3.2 Poder Executivo 63
2.6.3.2.1 Prefeitura de São Paulo 64
2.6.3.2.2 Governo do Estado do Ceará 65
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS **69**
3.1 Tipo de pesquisa 69
3.2 Participantes 70
3.3 Instrumento para geração de dados 71
3.4 Procedimentos 72
3.5 Análise dos dados 73
4. ANÁLISE E DISCUSSÃO **75**

4.1 Perfil das participantes 75
4.2 Apresentação dos códigos e das categorias 77
4.3 Equipe de Trabalho 84
4.4 Preparativos para implementação 89
4.5 Ações desenvolvidas 94
4.6 Avaliação e Controle 100
4.7 Benefícios 103
4.8 Desafios 107
CONSIDERAÇÕES FINAIS 116
REFERÊNCIAS 120
APÊNDICE A 129
APÊNDICE B 133
APÊNDICE C 134
APÊNDICE D 136
APÊNDICE E 137
APÊNDICE F 139
APÊNDICE G 145

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização

Toda pessoa tem o direito fundamental à informação (Brasil, 1988; ONU, 1948). O Estado, por sua vez, é considerado o maior produtor de informação na maioria dos países (Uhlir, 2006). Entre o direito e a produção, no entanto, existe um hiato ou uma assimetria de informações (Kowalczyk, 2023; Raaphorst; Walle, 2018). Exemplo disso pode ser visto na Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, na qual um dos objetivos a serem alcançados é assegurar o acesso público à informação (ONU, 2024).

Simplificar os textos de documentos oficiais é uma das possibilidades encontradas para reduzir a desigualdade de informações entre Estado e sociedade (São Paulo, 2020; Ceará, 2021; Colômbia, 2021). E essa percepção é registrada na legislação federal brasileira desde 1842, quando o imperador D. Pedro II orientou que a redação das peças da Secretaria d'Estado dos Negocios Estrangeiros fosse “clara, a linguagem correcta, e a letra boa” (Brasil, 1842). Passados 182 anos, a orientação de escrever para compreender permanece no dia a dia da população, seja na necessidade de reescrever bulas de remédios, no Código de Processo Civil, em contratos de gestão, em portais institucionais (Brasil, 2023).

A linguagem oficial é parte de um macroprocesso para garantir o acesso dos cidadãos ao Estado. Nos últimos 30 anos, a Administração Pública Federal brasileira passa por uma reforma administrativa, segundo a qual se visa aperfeiçoar o modelo burocrático e implementar o modelo gerencial, considerando como marco o Plano de Reforma do Aparelho do Estado (Brasil, 1995). A reforma gerencial, no entanto, não é a única a impulsionar mudanças. Mais recentemente, o Estado busca se alinhar aos princípios do Novo Serviço Público (Denhardt; Denhardt, 2000). Tanto sob uma perspectiva gerencial quanto sob uma perspectiva da NPM, uma das características desta transição é o foco da eficiência dos serviços públicos, passando-o do rito procedimental do serviço para o atendimento às demandas do cidadão-usuário-cliente (Bresser-Pereira, 1999; CLAD, 1999; Secchi, 2009).

Priorizar os serviços para o cidadão é uma diretriz constante nos Planos Plurianuais do Governo Federal (1996 a 2023), em programas governamentais, como o Gespública (2005), Bem Mais Simples Brasil (2015), Brasil Eficiente (2017), Simplifique! (2018), Descomplica Brasil (2020), de acordo com o Portal da Legislação e com a

Controladoria-Geral da União (2023). Destacam-se ainda a Lei de Acesso à Informação (2011) e a Lei de Proteção do Usuário do Serviço Público (2017) que dispõem, dentre outros objetivos, sobre o uso de linguagem compreensível para a população brasileira.

A simplificação dos serviços se consolidou como meta de modernização do Estado, mas a operacionalização disso - da qual faz parte a linguagem a ser utilizada - ainda não estava sistematizada, conforme o princípio da legalidade (Brasil, 1988). Aliás, não está, uma vez que o Projeto de Lei nº 6256/2019, segundo o qual se busca instituir a Política Nacional de Linguagem Simples, tramita no Congresso Nacional (Brasil, 2024).

Como tornar o "burocratês" acessível à população já é uma experiência adotada pelos governos, dentre outros, do México (2004), Estados Unidos (2010), Canadá (2011), Argentina (2017) de acordo com a associação *Plain Language International* (2023). No Brasil, partiu dos municípios e estados a iniciativa de implementar a linguagem simples na Administração Pública. A Prefeitura de São Paulo lançou o programa e colaborou com a Política Municipal de Linguagem Simples, em 2019, seguida pelo Governo do Estado do Ceará, em 2020, que também criou o programa Linguagem Simples e participou do processo de elaboração da Política Estadual de Linguagem Simples (São Paulo, 2023; Ceará, 2023).

Passados cinco anos desde a primeira regulamentação no país, existem diversas iniciativas nas esferas municipal, estadual e federal, nos Poderes Executivo e Judiciário, em fase de implementação. No estado do Piauí, inclusive, parte do Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região o início do uso da linguagem simples, em 2023, por meio da Resolução Administrativa nº 113 e da publicação da cartilha "Aplicando a linguagem simples - como tornar a comunicação um exercício de cidadania e inclusão" (Brasil, 2024).

1.2 Problematização

Neste contexto de modernização do Estado, em que o cidadão deve se tornar o foco dos serviços públicos, associado à importância observada de que o Estado é o maior produtor e difusor de informação (Uhlir, 2006), o desafio é tornar realidade o acesso universal à informação diante do cenário permeado pela dificuldade de compreender documentos públicos, marcados pela formalidade e impessoalidade (Mendonça, 1985; Silveira, 2014).

Esta pesquisa propõe um encontro entre dois campos de estudo em expansão, uma vez que possuem cerca de 20 mil e 92 mil publicações científicas - Linguagem Simples e Teoria da Sinalização, respectivamente (*Web of Science; Scopus*, 2024), mas praticamente sem diálogo entre eles. Até então, poucos resultados foram encontrados com a convergência (Sievert; Vogel; Feeney, 2020; Raaphorst; Walle, 2018).

Neste sentido, este trabalho visa estabelecer uma relação entre teoria da sinalização e linguagem simples, que compreenda a implementação de uma iniciativa (política pública, programa, evento) equivalente a um processo de sinalização. Ou seja, o Estado, ao desenvolver textos mais compreensíveis para o cidadão, tenta enviar sinais de acessibilidade, simplificação, transparência, empatia, dentre outros, com o objetivo de que o usuário do serviço público consiga entender a mensagem do documento/do serviço e possa interpretá-lo e utilizá-lo, gerando, assim, a redução da assimetria de informação entre as partes e contribuindo para uma comunicação oficial mais democrática e participativa.

O desafio pode ser exemplificado quando, por um lado, o Laboratório de Inovação e Dados (Íris) do Governo do Estado do Ceará articula a produção de editais simplificados, e, por outro, a Secretaria de Educação do Estado do Ceará publica editais redigidos de forma tradicional burocrática, destinados ao público-alvo de adolescentes que tentam ingressar em Escolas Estaduais de Educação Profissional (Ceará, 2023). Este exemplo ilustra a adoção da Teoria da Sinalização como fundamentação deste estudo, uma vez que ela é referência para "descrever o comportamento quando duas partes (indivíduos ou organizações) têm acessos a informações diferentes" (Connelly *et al*, 2011, p. 39)**.** Em experiências governamentais, a contribuição da Teoria da Sinalização é analisar como governos buscam resolver a assimetria de informação por meio da disponibilização de documentos oficiais simplificados. Espera-se identificar os sinais adotados, expressos em atividades observáveis (Spence, 1973; Veretennik Yudkevich, 2023; Connelly *et al*, 2011), que possam indicar benefícios e desafios decorrentes da implementação.

Assim, a necessidade de transformação dos eixos, a mudança de um texto administrativo centrado na legalidade para a acessibilidade da maioria das pessoas, constituem os pilares da pergunta desta pesquisa: como ocorre o processo de implementação da Linguagem Simples à luz da Teoria da Sinalização? A evolução destas iniciativas será investigada com base em quais atividades são desenvolvidas, que dispositivos legais orquestram o processo e qual o alcance do programa, considerando o tamanho do aparelho estatal e do contexto de implementação em relação ao país.

Importa registrar que não integram o escopo desta pesquisa a) a percepção de usuários diante dos documentos simplificados, devido a limitações de acesso para alcançar os participantes, restringindo a pesquisa, em referência a uma parte do ambiente de sinalização (Connelly *et al*, 2011; Bafera; Kleinert, 2022; Colombo, 2021), isto é, ao objeto de estudo no sinalizador e nos sinais e b) como será explicado nas seções seguintes, a dimensão da técnica redacional da linguagem simples também não será abordada, que considera aspectos

gramaticais para preparar o texto (Fischer, 2017; São Paulo, 2020). O foco reside nas experiências de linguagem simples sob a perspectiva de um programa governamental, uma política pública, uma iniciativa desenvolvida pelo poder público.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar os reflexos de implementação da Linguagem Simples em iniciativas na Administração Pública brasileira à luz da Teoria da Sinalização.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Descrever como são construídos os sinais em torno da Linguagem Simples, com base na Teoria da Sinalização;
- Discutir fatores que contribuam e dificultem a implementação do programa Linguagem Simples;
- Desenvolver proposta de plano de ação para implementação da linguagem simples com o intuito de fomentar a melhoria da comunicação entre Estado e sociedade.

1.4 Justificativa

É possível destacar argumentos que fazem esta dissertação relevante. À luz do Mestrado Profissional em Administração Pública, o tema da pesquisa é baseado nas relações entre Estado e sociedade, item presente enquanto disciplina obrigatória. Se, por um lado, o tema guarda pertinência com a ementa, por outro a transcende, pois, até o fechamento desta versão textual, trata-se da segunda dissertação acerca do assunto em toda rede de instituições de ensino que forma o Profiap até o momento[1] (Profiap, 2024).

[1] SILVA, Paulo Rodrigues da. **Programa Nacional de Assistência Estudantil e seu acesso no contexto da UTFPR: proposta de uso de ferramentas da linguagem simples no edital de auxílio estudantil**. Dissertação. (Mestrado Profissional em Administração Pública) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2023. Disponível em: Repositório Institucional da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (RIUT): Programa Nacional de Assistência Estudantil e seu acesso no contexto da UTFPR: proposta de uso de ferramentas da linguagem simples no edital de auxílio estudantil. Acesso em: 2 jul. 2024.

Consequentemente, a pesquisa fomenta a multidisciplinaridade nos campos da Administração Pública (Brasil, 2014), como também visa alcançar servidores públicos que tenham interesse em implementar a Linguagem Simples no órgão ao qual estão vinculados, a fim de que encontrem na pesquisa um exemplo de como a proposta pode ser desenvolvida e quais lacunas verificadas abram possibilidades para novas pesquisas.

À luz da Teoria da Sinalização, foi possível identificar como a linguagem simples busca reduzir a desigualdade de informações entre governo e usuários, ao propor uma linguagem simplificada na oferta dos serviços públicos, o que implica produzir sinais de simplificação, proximidade, eficiência, cidadania em contexto com as propostas do Estado em processo de modernização. É um recorte que analisa a capacidade (ou não) de o governo se aproximar dos cidadãos a partir da forma escolhida para comunicar-se com eles.

Ao pesquisar sobre Linguagem Simples em plataformas de periódicos, foram encontradas 20.921 publicações (*Scopus; Web of Science*, 2023), o que leva a deduzir vasta produção sobre o assunto. No entanto, ao filtrar os resultados para a área de Administração Pública, por exemplo, os números despencaram para três artigos. Além disso, os estudos de linguagem simples predominam nas áreas da Saúde, Exatas e Naturais. Linguagem Simples enquanto linha de pesquisa compõe apenas um grupo de pesquisa (CNPq, 2023). O cenário aponta para um fenômeno recente e, por conseguinte, com produção científica e produtos técnicos a respeito emergentes.

1.5 Estrutura da Dissertação

No capítulo destinado à fundamentação teórica, serão apresentados conceito e características sobre linguagem simples; a trajetória do fenômeno em governos de alguns países, em especial no brasileiro, com o levantamento da legislação federal a respeito. Feita a contextualização, o capítulo prossegue com a apresentação dos principais resultados de pesquisas científicas ligados à Teoria da Sinalização, com destaque para o ambiente de sinalização e o desafio de reduzir desigualdades de informação entre as partes interessadas.

O capítulo seguinte trata sobre os procedimentos metodológicos, abordando a pesquisa qualitativa, do tipo descritivo-exploratório, com uma parte documental, ao consultar legislações sobre o tema, e uma parte exploratória, ao consultar pessoas envolvidas com processo de implementação. São detalhados ainda os perfis dos participantes, a organização das entrevistas e a análise de conteúdo categorial. No capítulo referente à análise dos resultados, foram sistematizados os códigos de acordo com as categorias referentes à equipe

de trabalho à frente da implementação nos órgãos públicos consultados; à dimensão preparatória da implementação; às ações desenvolvidas; à avaliação e ao controle do processo; aos benefícios; e aos desafios identificados pelas participantes. Estas características foram observadas enquanto sinais que serão analisados quanto à contribuição ou prejuízo para reduzir a sinalização entre governo e cidadãos.

Após as considerações, estão disponíveis as referências, o quadro com os principais normativos sobre linguagem simples na legislação federal (APÊNDICE F), o roteiro de entrevista (APÊNDICE C), o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e o Termo de Autorização para Posse e Utilização de Som de Voz para Fins Educacionais (APÊNDICES A e B). Também é possível consultar o cronograma da pesquisa (APÊNDICE D) e o orçamento (APÊNDICE E). Por fim, há o produto técnico na forma de guia/cartilha sobre o processo de implementação em Linguagem Simples em órgãos públicos (APÊNDICE G).

2 LINGUAGEM SIMPLES E SINALIZAÇÃO: FUNDAMENTOS

Nesta seção, são apresentados conceito e características da Linguagem Simples na Administração Pública, que busca migrar de uma comunicação pautada na complexidade para uma comunicação cidadã. A fim de explorar dados sobre processos de implementação, são analisados os principais resultados da revisão sistemática sobre Linguagem Simples, que se concentram em estudos sobre iniciativas em setores públicos; no desenvolvimento de *softwares* que colaborem com a otimização da tarefa de simplificação; na formação de especialistas sobre o assunto; na afinidade entre Linguagem Simples e Teoria da Sinalização, especialmente no que diz respeito aos benefícios; e a contrapontos acerca da Linguagem Simples, em especial a aspectos ligados à legitimidade do documento simplificado. Além disso, o capítulo, por meio de nova revisão sistemática, aproxima a Teoria da Sinalização - consultada para descrever processos de sinalização que visem reduzir desigualdades de informação - com a Linguagem Simples - que visa garantir compreensão dos usuários-cidadãos diante das informações que transmite. Esta seção reúne algumas experiências sobre o tema, nas quais se observam as atividades desenvolvidas.

2.1 Linguagem simples: conceito e contextos

Tornar um documento oficial mais compreensível para os cidadãos é um desafio presente ao longo da relação entre Estado e sociedade (Silva; Vitoriano, 2020; Fischer, 2018; Ceará, 2024; São Paulo, 2024; Conselho Nacional de Justiça, 2024; Red de Lenguaje Claro Argentina, 2024). Um problema centenário, como afirmam Webb e Geyer (2020), foi observado sob algumas nuances. Historiadores como Rothwell e Mellinkoff datam de 1066 a reivindicação da população da Inglaterra para que a comunicação oficial deixasse de ser feita por meio do latim e do francês anglonormando e retomasse o inglês (Algeo, 1993; Rothwell, 2001 *apud* Silva; Vitoriano, 2020). Escritores fizeram obras que contestam a compreensibilidade dos documentos governamentais, a exemplo de George Orwell (1903-1950), que publicou em 1946 a obra "*Politics and the English Language*" (Schriver, 2017). Agentes políticos outorgaram atos normativos, dentre os quais se cita o imperador brasileiro D. Pedro II, que, em 1842, previa o uso de linguagem simplificada no Brasil (Portal da Legislação, 2024).

Na sociedade contemporânea, a problematização em torno da simplificação da linguagem governamental é crescente e motivada por lei (Ruta-Korytawska, 2022). Desde meados do século XX, publicações, estudos, redes de entidades e profissionais começam a

sistematizar ações em torno da temática (Schiver, 2017; Fisher, 2018; Rodrigues, 2022). Tal articulação é reflexo de mudanças nas relações entre Estado e sociedade, marcadas em texto há séculos por construções hierárquicas, distantes, dominantes e discriminatórias entre poder público e população. O objetivo de experiências com foco em linguagem simples é romper com esta estrutura para que a comunicação entre Estado e pessoas aconteça de forma democrática (Kowalczyk, 2023) ou menos assimétrica (Spence, 1973), como observa Uhlir (2006):

> A informação do setor público é um recurso nacional valioso. A disponibilidade dessa informação, reconhecida por lei, ajuda a assegurar a liberdade de expressão dos cidadãos, bem como a responsabilidade do governo e de seus órgãos públicos em gerir as operações governamentais, manter o desempenho saudável da economia e prover os serviços essenciais à sociedade. A maximização do fluxo aberto e irrestrito de informação entre o governo e o público é um aspecto fundamental para uma sociedade democrática e para a promoção de uma boa governança (Uhlir, 2006, p. 37).

A simplificação de um texto oficial nas últimas décadas vai ao encontro com princípios de modelos de gestão que visam reformas administrativas, como o gerencial (Brasil, 1995) e o Novo Serviço Público (Denhardt; Denhardt, 2000), que buscam aprimorar os serviços públicos a partir da necessidade das pessoas, com a proposta de (re)construir relações de confiança e colaboração (Raapshort; Walle, 2018). Em nível textual, esta transformação se centra na passagem do burocratês para a linguagem simples.

O burocratês é um texto marcado pela influência da linguagem jurídica (Woltanowski, 2021), do qual Mendonça (1985) detalha características. Dentre elas, observa-se que o documento oficial não oferece um contexto para que o leitor possa relacionar as informações apresentadas com o dia a dia. É um texto numerado, o que dificulta sistematizar a importância das informações. É marcado pelo uso excessivo de verbos na voz passiva (foi consolidado, fica instituído…); de palavras estrangeiras, com destaque para expressões latinas; de palavras que expressam ordem e negação. Períodos longos e orações fora da ordem direta (ou seja, não é construída na sequência sujeito - predicado) também integram o rol de traços do burocratês. que exprime valores vinculados ao formalismo e à impessoalidade (Silveira, 2014; Kowalczyk, 2023; Manual de Redação da Presidência da República, 2018).

Com a finalidade de ir na contramão destas características, está a linguagem simples, “comunicação em que a redação, estrutura e design são tão claros que os leitores pretendidos podem facilmente encontrar o que precisam, entender o que encontram e utilizar essas

informações" (ISO, 2023; Ceará, 2024; São Paulo, 2024; Rodrigues, 2022)[2]. Tem como princípios éticos valores como honestidade, clareza, precisão, utilidade e veracidade (Schriver, 2017). Assim, é entendida como uma técnica de redação, baseada em recomendações que tratam sobre evitar o uso de jargões, siglas, estrangeirismos, termos técnicos, frases longas e complexas, dentre outras (Rede Simples Brasil, 2024; São Paulo, 2020; Ceará, 2020; *Plain English Campaign*, 2024; Fischer, 2018), como também é denominada um movimento social, por ter a missão de aprimorar a cidadania, ao proporcionar condições textuais que facilitem a compreensão das pessoas sobre os serviços públicos e, por consequência, impactar positivamente tanto na eficiência administrativa quanto na participação cidadã (México, 2004; Estados Unidos, 2010; Instituto Lectura Fácil, 2017; Ceará, 2020; São Paulo, 2020).

Há, porém, quem conteste que linguagem simples seja um movimento social. Balmford (2002) argumenta que Linguagem Simples não pode ser considerada um movimento social em razão de as pessoas envolvidas serem de alguma forma remuneradas pelo trabalho desempenhado, pois de alguma forma são remuneradas pelo serviço de simplificação, seja um servidor público destinado a realizar tarefas de simplificação, seja um empreendedor da iniciativa privada, que oferece serviços na área. Para o autor, trata-se de um produto, uma parte do atendimento prestado ao cliente e um diferencial da instituição, ao oferecer um serviço mais empático para com o destinatário.

Seja na iniciativa privada, seja no setor público, vantagens ao se implementar a linguagem simples na rotina textual para os usuários são identificadas. Diversidade, inclusão e acessibilidade de novos públicos são apontadas por Rosenberg *et al* (2023); ganho de legibilidade e compreensibilidade dos textos (Ballesteros-Lintao; Ali, 2023). Um outro benefício identificado é a redução de custos administrativos (Ruta-Korytawska, 2022), pois, "quanto mais caro seja para acessar um serviço ou um programa, menor a participação cidadã" (Cuesta; Reyes; Roseth, 2019, p.6). Os custos administrativos se referem a custos de aprendizagem, ou seja, nos esforços para o usuário tentar entender sobre o processo de solicitação; custos de cumprimento, que representam os requisitos que devem ser atendidos pelo usuário; e custos psicológicos ao estabelecer uma relação com o governo.

Por outro lado, são mencionados como desafios da linguagem simples promover estratégias para lidar com a resistência à mudança de cultura de comunicação governamental

[2] Não foram encontradas variações do conceito de linguagem simples, um fenômeno atípico. A partir da definição de Redish (1985), autora norte-americana pioneira nos estudos sobre o assunto, os demais autores a reproduzem, a ponto de ser a mesma utilizada para a ISO 24495-1:2023.

(Arias, 2023; Ruta-Korytawska, 2022), sistematizar a formação de profissionais especialistas em linguagem simples (Campbell; Naidoo; Smith, 2023; Arias-Badia; Fernández-Torné, 2020), avaliar o desempenho das iniciativas (São Paulo, 2021). Refletir sobre limites para simplificar um texto institucional, a fim de que ele não perca legitimidade, também é um questionamento levantado por parte dos pesquisadores (Koziot-Chrzanowska *et al,* 2022; Webb; Geyer, 2020; Woltanowski, 2021).

Cabe registrar que o fenômeno linguagem simples vem em ritmo de expansão nas organizações (Webb; Geyer, 2019; Schriver, 2017; Fischer, 2018) e na produção científica a respeito, com 20.921 trabalhos encontrados *(Scopus; Web of Science*, 2024). Consequentemente, o público-alvo para a simplificação da linguagem foi ampliado e segmentado. Assim, para além da simplificação planejada para a sociedade em geral de determinada Nação, foram desenvolvidas estratégias de simplificação distintas para pessoas com deficiência (Caro, 2020; Instituto de Lectura Fácil, 2017), pessoas com necessidades específicas de leitura, imigrantes (Rydzewska-Siemiatkowska, 2022), dentre outras, como se detalha a seguir:

Quadro 1 - Diferenças entre termos sobre linguagem simplificada

Linguagem	**Público-Alvo**
Linguagem Simples	Destinada ao público em geral, não há um termo padronizado. Dependendo do país, é possível encontrar outras expressões equivalentes, como Linguagem Clara (Portugal, Itália, Espanha, Colômbia), Linguagem Cidadã (México, Peru, Uruguai)
Linguagem Fácil	Elaborada para um público com dificuldades de leitura, seja por questões de necessidades específicas de aprendizagem, seja por questões de língua não materna, como é o caso de imigrantes
Linguagem Acessível, Linguagem para Todos	Voltada para pessoas com deficiência, que necessitem do braile, língua de sinais, audiodescrição, entre outros recursos que garantam a acessibilidade da informação

Fontes: Plain (2024); Rodrigues (2022); Rede Linguagem Simples Brasil (2024).

O quadro é uma tentativa didática para expressar diferenças, uma vez que entre as instituições não há um padrão terminológico estabelecido. O Governo do Japão, por exemplo, adota a Linguagem para Todos, referenciando-a para pessoas com deficiência (Japão, 2024). Espanha, Finlândia adotam a denominação Linguagem Fácil (Instituto Lectura Fácil, 2017; Rydzewska-Siemiatkowska, 2022; Reichrath; Moonen, 2022; Arias-Badía; Fernández-Torné, 2020). Além das dificuldades para padronizar termos e expressões em torno da simplificação textual dos governos, existe a dificuldade em reconhecer marcos que determinam a adoção da

Linguagem Simples, apontada pelo artigo de revisão da autora Karen Schriver (2017), intitulado “Linguagem simples nos EUA ganha impulso: 1940-2015):

> Embora o interesse pela linguagem simples esteja aumentando, a literatura sobre seu desenvolvimento é espalhada por livros, artigos de revistas e periódicos, blogs, *listservs*, anais de conferências e sites organizacionais. A escassez de publicações que integram a área deixa-nos com muitas conversas, mas sem síntese. Isso também torna difícil rastrear a trajetória da linguagem simples como uma atividade de comunicação e como um movimento para uma comunicação clara. Em outras palavras, é difícil discernir o que aprendemos e o que ainda precisamos saber. Além disso, a falta de um sistema integrado. Essa visão levou a interpretações excessivamente estreitas da linguagem simples, permitiu a proliferação de práticas, dificultou o diálogo produtivo entre grupos que têm interesse em linguagem simples e impediu oportunidades para profissionais de linguagem simples demonstrarem sua experiência em assuntos corporativos e configurações do governo (Schriver, 2017, p. 2).

Schriver (2017) identifica a Lei de Relatórios, aprovada pelo Congresso Nacional dos Estados Unidos em 1942, sendo um marco na legislação norte-americana, com a finalidade de simplificar os documentos, tanto na quantidade como na forma textual. No entanto, o Dia Internacional da Linguagem Simples é celebrado no dia 13 de outubro desde 2010, quando os Estados Unidos aprovaram a *Plain Write Act*, lei que determina a simplificação da comunicação oficial na administração pública estadunidense (Estados Unidos, 2024). Estas fontes ilustram que, se por um lado são vastas as abordagens dadas ao assunto, por outro a sistematização é crítica (Stoll *et al*, 2021).

O Governo do México é outro exemplo. No Manual do Instituto Nacional Eleitoral do México (2007), o marco de implementação da linguagem simples é a Lei Federal de Transparência e Acesso à Informação Pública, publicada em 11 de junho de 2002. Em outro manual, publicado pela Secretaria de Função Pública do México (2007), o referencial é outubro de 2004, com a divulgação de iniciativas sobre linguagem cidadã.

A história da Linguagem Simples na Suécia também pode ter pontos de partida distintos. Por um lado, há menção à publicação do primeiro periódico que trata sobre a simplificação textual (mais precisamente sobre Leitura Fácil), o “8 Páginas”, de 1984 (Instituto Lectura Fácil, 2017; Colômbia, 2023). Por outro, considera-se a Lei da Linguagem, de 2009, o marco da política pública de linguagem no país (Soltancharkari; Johansson; Spetz, 2023; Ceará, 2024). Desse modo, esta pesquisa inicia pela busca de evidências de iniciativas de linguagem simples a partir da legislação, que funciona como um sinalizador para os atos administrativos que a Administração Pública, conforme o princípio da legalidade, possa desempenhar (São Paulo, 2020).

2.2 Revisão sistemática sobre Linguagem Simples

A revisão sistemática, de acordo com Galvão e Ricarte (2020), é considerada uma modalidade de pesquisa caracterizada por critérios que possibilitem pesquisadores segui-los e acessarem a uma expressiva quantidade de produções científicas e, a partir da análise, verificar se o achado guarda uma lógica entre as produções científicas e, especialmente, contribui com o desenvolvimento da pesquisa

A revisão sistemática da literatura acerca da Teoria da Sinalização foi realizada com o objetivo de proporcionar um mapeamento das pesquisas no que diz respeito aos construtos, às lacunas, aos locais onde as pesquisas são desenvolvidas, como sugerem Paul e Criado (2020). De acordo com os autores, existem tipos de revisão sistemática (de domínio, teórica, metodológica e meta-analítica). Nesta dissertação, foi adotada a revisão de domínio baseada em *framework*, segundo a qual os pesquisadores têm a possibilidade de inovar a estrutura ou adaptá-la. A estrutura utilizada é conhecida por 4Ws (Rosado-Serrano; Justino; Dikova, 2018; Pinheiro; Pinheiro, 2022), pela qual se apresenta o que já se sabe sobre o assunto (*what*), o porquê de sabê-lo (*why*), onde foi publicado (*where*) e o contexto metodológico de realização das pesquisas (*hoW*). Koller, Couto e Hohendorff (2014) condensam o processo de elaboração de uma revisão sistemática em oito etapas:

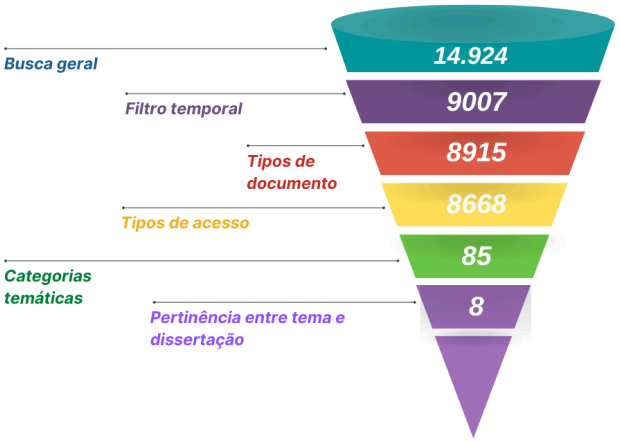
> 1) delimitação da questão de pesquisa;
> 2) escolha das fontes de dados;
> 3) escolha das palavras-chave para a busca;
> 4) busca e armazenamento dos resultados;
> 5) seleção de artigos pelo resumo, de acordo com critérios de inclusão e exclusão;
> 6) extração dos dados dos artigos selecionados;
> 7) avaliação dos artigos;
> 8) síntese e interpretação dos dados
> (Koller; Couto; Hohendorff; 2014, p.56)

Após delimitação da questão de pesquisa, a revisão teve início com a busca de artigos feita no dia 30 de setembro de 2023, nas plataformas *Scopus* e *Web of Science* (WoS). No dia 1º de fevereiro de 2024, havia 14.924 documentos sobre Linguagem Simples na *Web of Science*. O quantitativo sugere uma condição fundamental para viabilizar uma revisão sistemática a respeito: expressivo e crescente volume de produção científica sobre o assunto (Galvão; Ricarte, 2020; Paul; Criado, 2020). Com o objetivo de conhecer o estado atual da arte sobre Linguagem Simples, foi desenvolvida a revisão sistemática no modelo 4Ws (Paul; Criado, 2020). A busca textual teve início na plataforma com os caracteres "plain language", da qual surgiram 14.924 resultados. Foi aplicado o primeiro filtro de exclusão: foram consideradas produções científicas apenas entre os anos de 2020 e 2024. Com a aplicação deste filtro, os achados foram limitados a 9007 itens.

O segundo critério foi baseado na exclusão de alguns tipos de publicação: resumo de reunião, crítica literária, correção, retratação de publicação e itens de notícia. Restaram, assim, 8915 documentos. O terceiro critério foi excluir os acessos antecipados, material editorial, carta e artigo de dados, sem os quais se chegou a 8.668 artigos e artigos de revisão. O quarto critério retirou os estudos das Ciências Exatas, da Natureza e da Saúde, por meio do filtro da plataforma em selecionar as pesquisas por área de estudos. Ressalte-se que das 149 categorias disponibilizadas, lideram os estudos sobre Linguagem Simples as áreas de "*Geosciences Multidisciplinary*", com 2.043 trabalhos, que correspondem a cerca de 22% dos estudos listados; "*Geochemistry Geophysics*" (906); "*Ecology*" (712). Gestão (*Management*) aparece na 38ª posição, com 38 pesquisas (*Web of Science*, 2024).

Mantendo as categorias "*Management*", "*Linguistics*", "*Language Linguistics*", "*Law*", "*Communication*", "*Social Sciences Interdisciplinary*", "*Information Science Library Science*", "*Business*", "*Humanities Multidisciplinary*", "*Political Science*" e "*Public Administration*"[3], os resultados da busca sistemática caíram para 85. A seleção de artigos passou a ser feita de acordo com a pertinência entre o tema desta pesquisa e o tema do artigo, observado por meio da leitura do título, do resumo e das palavras-chave. Durante o processo seletivo, foram excluídos 73 documentos que a) apenas citavam a linguagem simples enquanto um estilo de redação nos resumos; b) estavam fora do escopo, as pesquisas direcionavam para as áreas da Linguagem, Pedagogia, Direito, Ciência da Informação. O número de artigos selecionados, por fim, chegou a 8.

Figura 1: Critérios para seleção de artigos na plataforma *Web of Science*EE



[3] Tradução para Língua Portuguesa das categorias: Geociências Multidisciplinares; Geoquímica Geofísica; Gestão; Linguística; Linguística da Língua; Direito; Comunicação; Ciências Sociais Interdisciplinares; Ciência da Informação; Humanidades; Ciência Política; Administração Pública.

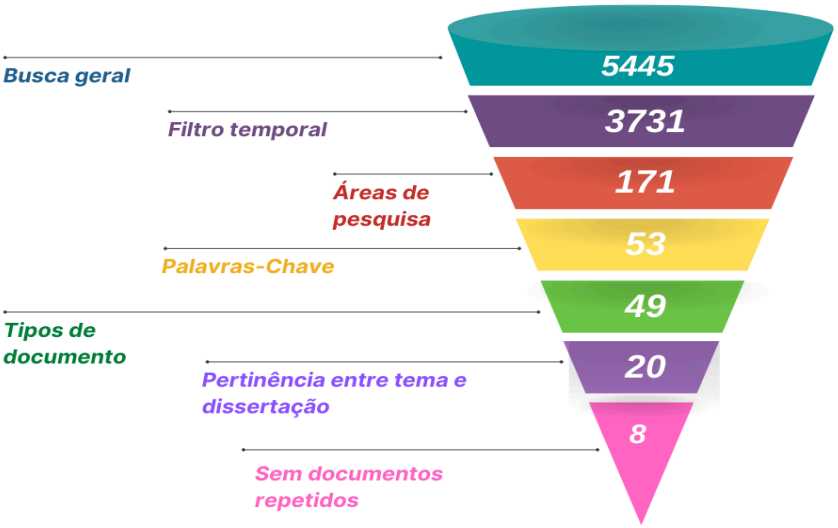
Fonte: Elaborada pela autora com a ferramenta Canva (2024).

Já na base de dados *Scopus*, a busca por pesquisas sobre "plain language" foi feita no dia 5 de fevereiro de 2024. Inicialmente, foram apresentados 5.445 documentos. Destes, 31.1% eram dedicados a estudos na área da Medicina, seguidos por publicações ligadas à Agricultura, com 25.7% e pelas Ciências Sociais, as quais correspondiam a 7,4% do total de arquivos disponibilizados pela *Scopus* entre os anos de 1954 e 2024. Saliente-se que, de acordo com a plataforma, o ano que registrou pico de produções sobre *Plain Language* foi o de 2023, com 1.474 trabalhos (*Scopus*, 2024).

Diante deste cenário apresentado, partiu-se para a aplicação de filtros que viabilizassem critérios de exclusão/inclusão para o desenvolvimento da revisão sistemática. O primeiro filtro foi o temporal. Foram incluídas publicações entre os anos de 2020 e 2024, o que possibilitou reduzir para 3.731 arquivos. Em seguida, excluíram-se-se as áreas de pesquisa: "Ciências Sociais", "Psicologia", "Bioquímica, Genética e Biologia Molecular", Imunologia e Microbiologia", "Artes e Humanidades", "Negócios, Gestão e Contabilidade", "Multidisciplinar" e "Ciências da Decisão". Passou-se para 171 documentos.

O terceiro critério utilizado foi a inclusão de publicações que contivessem como palavras-chave *"plain language", "citizen-friendly Plain Language", "Administrative Language", "Asymmetric Communication", "Easy-to-read Language", "Plain Writing", "Easy-to-understand Language", "Text Simplification", "Easy Language"* e *"Plain Language"*. Com esse filtro aplicado, a revisão chegou a 53 documentos. Este terceiro critério não foi localizado na base vista anteriormente, a *Web of Science*.

Figura 2: Critérios para seleção de artigos na plataforma *Scopus*



Fonte: Elaborada pela autora com a ferramenta Canva (2024).

Foram excluídos outros quatro documentos, considerando que se tratavam de capítulos de livros. Mantiveram-se, assim, 49 artigos. O quinto critério buscou analisar a pertinência das publicações com o tema deste trabalho. Foram desconsiderados aqueles trabalhos que se dedicavam ao estudo das técnicas de redação, focados na percepção dos usuários sobre a simplificação textual. Mesmo procedimento de exclusão foi adotado com aqueles documentos que especificavam a linguagem em documentos jurídicos. Em comparação com os artigos selecionados na base *Web of Science*, percebeu-se que 11 deles se repetiram. Com as produções das plataformas *Web of Science* e *Scopus*, portanto, a revisão sistemática é constituída por 16 artigos.

2.2.1 O que se sabe sobre Linguagem Simples

Existe uma espinha dorsal na estrutura dos artigos selecionados: a apresentação de conceitos sobre a linguagem simples, princípios, diretrizes e contexto a respeito do fenômeno, considerado um problema social antigo, mas com expansão recente - e crescente - no poder público (Silva; Vitoriano, 2020; Webb; Geyer, 2020; Kozioł-Chrzanowska; Niepytalska-Osiecka; Zandberg-Malec; Ogrodniczuk, 2022; Arias, 2021; Cunha, 2022; Ruta-Korytawska, 2022).

As publicações, no entanto, assumem enfoques de pesquisa distintos. Concentram-se em cinco eixos: a) no relato de experiências sobre o processo de implementação de iniciativas de Linguagem Simples na esfera pública (Silva; Vitoriano, 2020; Arias, 2021; Ruta-Korytowska, 2022; Skaryszewska, 2022); b) no foco em desenvolvimento de ferramentas tecnológicas que contribuam tanto para a produção quanto para a difusão de textos simplificados (Cunha, 2022; Üveges, 2022); c) na formação do profissional especializado (Arias-Badia; Fernández-Torné, 2020); d) na sinalização que a experiência com linguagem simples transmite para a sociedade (Kozioł-Chrzanowska; Niepytalska-Osiecka; Zandberg-Malec; Ogrodniczuk, 2022; Subiela-Hernández; Gálvez-Vidal; González-Conde, 2023; Ballesteros-Lintaoa; Ali, 2023; Reichrath; Moonen, 2022; Campbell; Naidoo;Smith, 2023; Kowalczyk, 2023); e e) na proposição de contrapontos ao se aplicar os princípios da Linguagem Simples (Webb; Geyer, 2019; Woltanowski, 2021).

É o que se detalha a seguir, com artigos organizados de acordo com a semelhança entre os temas:

Quadro 2 - Principais resultados encontrados na revisão sistemática

Autor	Objetivo	Principais Resultados

Silva e Vitoriano (2020)	mapear as atuações do *National Archives and Record Administration* (NARA) dos EUA na implementação da política de Linguagem Simples (LS) em documentos	A política de implementação se constituiu na criação de grupos de trabalho, em capacitações para funcionários, em formação de servidores que possam supervisionar as atividades do programa e em atividades com destaque para transparência, a exemplo de relatórios, boletins e página de acompanhamento das ações ligadas à LS
Arias (2021)	sistematizar a prática política de três iniciativas (na Argentina, Chile e Uruguai) relacionadas ao conceito de linguagem simples na na esfera legislativa.	A "Ley Fácil", no Chile, "Ley Simple", na Argentina, " e "La Ley en tu lenguaje", no Uruguai são, essencialmente, ferramentas de pedagogia política para aumentar a capacidade das pessoas de acessar e compreender as leis
Skaryszewska (2022)	compilar e descrever iniciativas de LS na Polônia	Foram apresentados as principais campanhas civil e governamental, publicações sobre o tema, instituições participantes, ferramentas tecnológicas e certificações em LS.
Ruta-Korytowska (2022)	apresentar as medidas tomadas pela administração da cidade polonesa Poznán, bem como os benefícios e dificuldades que emergem nas fases individuais da linguagem simples	As boas práticas acerca da LS desenvolvidas pela Prefeitura de Poznan podem ser resumidas com o desenvolvimento de legislação específica, treinamentos sobre LS, acordos de cooperação, oficinas e um trabalho integrado, em equipe.
Cunha (2022)	desenvolver o primeiro software de redação assistida que ajude os servidores da Administração Pública na Espanha a escrever documentos de acordo com os princípios da Linguagem Simples	Criada ferramenta tecnológica para revisar os textos e adaptá-los à linguagem simples
Üveges (2022)	apresentar um experimento piloto de aprendizado de máquina sobre a classificação de textos oficiais dirigidos a leitores leigos	Os modelos produzidos podem ser vistos como uma aproximação das noções intuitivas do conceito de compreensibilidade por especialistas em NAV
Arias-Badia e Fernández-Torné (2020)	apresentar um perfil do especialista em criação, revisão e adaptação em textos produzidos em linguagem simples	A maioria dos participantes desenha o seguinte perfil: especialistas em linguagem simples trabalham com a língua materna, são, em geral, mulheres entre 41 e 50 anos, graduadas e das áreas de Educação, Comunicação e Letras. São pessoas que se formam em LS com capacitações entre 10h e 30h no próprio ambiente de trabalho.
Kowalczyk (2023)	abordar as regras da linguagem simples sob a perspectiva do potencial para revelar a perpetuação das desigualdades entre autoridades e cidadãos	Foram distinguidos procedimentos comunicativos de hierarquização, distanciamento, dominação e discriminação aplicados na relação entre autoridades e cidadãos

Ballesteros-Lintaoa e Ali (2023)	investigar a legibilidade e a compreensibilidade de contratos de construção por usuários primários na indústria da construção em rápido desenvolvimento na Malásia	A abordagem de teste combinada fornece fortes evidências dos benefícios potenciais da adoção de linguagem simples para melhorar a legibilidade e a compreensibilidade dos contratos de construção.
Rydzewska-Siemiątkowska (2022)	examinar as características e o contexto das expressões deônticas que podem influenciar a mensagem clara	Os avisos de privacidade mostram tendências simplificadoras como a escolha de expressões modais, o uso de determinados assuntos e a forma de se dirigir ao leitor. Estes cumprem os princípios da Linguagem Simples e, portanto, o princípio da transparência
Reichrath e Moonen (2022)	investigar se três estudos em linguagem para todos são acessíveis para os leitores e se estes despertam a atenção	As informações escritas em linguagem para todos foram significativamente mais compreendidas e aceitas, sendo preferíveis à versão original. A Língua para Todos é um método promissor eficaz, inclusivo e abrangente para fornecer informações a pessoas com e sem baixas habilidades de alfabetização.
Campbell, Naidoo e Smith (2023)	relatar um estudo da relação entre atribuições de escritores de negócios e características de estilo em nível de palavra ou frase frequentemente enfatizadas por defensores do estilo simples	Os redatores, ao adotarem práticas de Linguagem Simples, transmitem confiança e profissionalismo ao evitar palavras desnecessárias.
Subiela-Hernández, Gálvez-Vidal e González-Conde (2023)	analisar a fatura de energia elétrica na Espanha a partir de duas frentes: considerando aspectos linguísticos e considerando a aplicação dos princípios de linguagem simples	Foi constatado que o texto do documento foi preparado sem se considerar as recomendações referentes à LS. Isso se verifica tanto em aspectos gramaticais quanto nas especificidades sobre a recepção e a compreensão por parte dos clientes consumidores.
Kozioł-Chrzanowska; Niepytalska-Osiecka; Zandberg-Malec; Ogrodniczuk (2022)	apresentar reflexões de participantes de workshops acerca do desenvolvimento da linguagem simples	Os participantes avaliam que a linguagem simples vem ganhando popularidade, mas ainda há muito a se desenvolver. Consideram que se trata de um trabalho invisível, mas, se houver falhas, pode acarretar prejuízos consideráveis para os destinatários
Webb e Geyer (2020)	analisar como as tarefas de simplificar e tornar um texto podem afetam a complexidade e o complicado de um texto normativo	Os autores consideram problemático conseguir reduzir e padronizar textos pelos quais se permeiam a divergência política. Ao invés de tentar erradicar o complexo da redação legislativa, sugerem que seria necessário aprender a gerenciá-la, equilibrá-la com as iniciativas de Linguagem Simples, não a sobreposição de uma sobre a outra. O texto simplificado não será melhor do que o texto mais difícil de se

		compreender quando aquele não representar a segurança jurídica da lei.
Woltanowski (2021)	apresentar consequências da "Linguagem de Alívio" no dia a dia do direito tributário na Polônia	O autor defende que os princípios da linguagem simples sejam introduzidos primeiro em relação aos atos de direito estatal, para que os funcionários possam adaptar os documentos de acordo com a lei. Caso ocorra o sentido inverso, há riscos para os contribuintes, uma vez que as instruções internas e os modelos dos documentos serão utilizados em maior medida em vez de atos jurídicos

Fonte: Elaborado pela autora (2024)

Nesta revisão sistemática, é apresentado o desenvolvimento da Linguagem Simples enquanto política pública em países como Polônia (Skaryszewska, 2022; Ruta-Korytowska, 2022), Argentina, Chile, Uruguai (Arias, 2021) e Estados Unidos (Silva; Vitoriano, 2020). De acordo com os autores, o processo de implementação é descrito, em geral, com base no estabelecimento de leis e regulamentos específicos sobre a simplificação textual, na qualificação de trabalhadores para formar equipes (treinamentos, *workshops*, palestras, oficinas) e na preparação de materiais educativos (guias, campanhas).

Na experiência da Polônia, há ainda o relato sobre a campanha midiática "Língua oficial amiga do cidadão", em 2012, e a criação de uma Base de Dados de Textos Oficiais (BTU), na qual são disponibilizadas as versões original e simplificada do documento governamental (Ruta-Korytawska, 2022). A certificação em Linguagem Simples de textos, profissionais e órgãos poloneses também é mencionada no processo de implementação (Skaryszewska, 2022). O governo federal norte-americano, por sua vez, alimenta um site eletrônico onde constam relatórios e boletins, com vistas à prestação de contas diante das ações realizadas[4].

Os artigos científicos que descrevem iniciativas em LS listam benefícios com a política pública em questão, a exemplo da economia de recursos (Webb; Geyer, 2019; Ruta-Korytawska, 2022), a importância de uma equipe multissetorial e qualificada (Arias, 2021; Arias-Badia; Fernández-Torné, 2020), a democratização na interação entre governo e cidadãos (Kowalczyk, 2023; Skaryszewska, 2022). Por outro lado, os resultados também expõem desafios, como compreender a informação que uma lei visa transmitir para então tentar simplificá-la (Arias, 2023; Koziot-Chrzanowska *et al* 2022; Woltanowski, 2021), a

[4] https://www.archives.gov/open/plain-writing/reports

resistência de funcionários à mudança, especialmente aqueles que ocupam cargos superiores (Koziot-Chrzanowska *et al* 2022) e incluir os usuários no processo de elaboração/consulta, a fim de avaliar a receptividade da política. Os desafios podem ser resumidos, enfim, nos objetivos de instituir uma nova cultura de comunicação ao mesmo tempo em que se considera uma lacuna a avaliação global da execução da política (Arias, 2023).

Para contribuir com esta nova cultura em implementação, Cunha (2022) analisa a contribuição de um *software* que otimiza o processo de simplificação dos textos oficiais: "arText claro", o primeiro assistente de redação destinado a preparar textos na Espanha. Üveges (2022), por sua vez, estuda modelos que otimizem a simplificação em assistentes de redação. Nos artigos dedicados a descrever boas práticas de linguagem simples, os sinais emitidos pelo Estado são observados enquanto intenções de diálogo, transparência, confiança e participação cidadã (Arias, 2021). Os sinais do poder público emitidos a partir da linguagem simplificada podem ser vistos de forma adversa por parte da população, que considera "negativo" transformar o texto burocrata para uma versão informal (Ruta-Korytawska, 2022).

Dos 16 artigos lidos, dois, em especial, dedicam-se a problematizar em torno de efeitos positivos ocasionados pela aplicação da linguagem simples. Webb e Geyer (2020) discordam que a implementação, especialmente no ambiente legislativo-judiciário, possa harmonizar clareza, simplicidade e acessibilidade de informação com segurança jurídica e complexidade de uma lei. Os autores entendem que, quanto maior for a economia de palavras, por exemplo, maior a sobrecarga para os profissionais da execução da política pública em mediar a norma e o cidadão. Ponderam que se por um lado a LS é positiva sob a perspectiva de participação, por outro pode acarretar tensões políticas, de tal forma que o equilíbrio entre simplicidade textual e complexidade da norma é "irrealista":

> Na verdade, tememos que, além de agir como um manto para certos grupos políticos, constrange desnecessariamente redatores, legisladores e a lei em resposta à complexidade normal da vida cotidiana. Isso limita a adaptabilidade, flexibilidade e viabilidade do sistema judiciário e do processo legislativo, podendo conduzir a um distanciamento da lei e do processo legislativo das próprias pessoas com as quais as iniciativas do PL/GL dizem estar interessadas em se conectar" (Webb; Geyer, 2019, p. 157).

Os autores lembram que tornar o texto mais acessível e simples requer compensações, o que não deixam as leis “normais” em desvantagem (ou seja, aquelas leis caracterizadas por construções complexas, termos técnicos, menos acessíveis à compreensão do leitor não especializado), conforme designam Webb e Geyer (2020) se comparadas com aquelas simplificadas. Afirmam que a economia de palavras, entre outras características da LS, pode ocasionar brechas de interpretação, assim como o enfraquecimento de políticas públicas.

Alertam, enfim, para o viés político das iniciativas na área (Webb; Geyer, 2020). Woltanowski (2021) também faz um contraponto às iniciativas de Linguagem Simples, mais precisamente ao sentido do fluxo processual. O autor considera que, ao invés de começar a simplificação por documentos oficiais, é necessário simplificar as leis e os regulamentos que os norteiam, ao utilizar estratégias para padronizar conceitos no campo do Direito Tributário e reuni-los em um glossário, tanto para os servidores quanto para os usuários dos serviços públicos do setor. "Só assim poderemos exigir que os funcionários mudem radicalmente a sua linguagem, embutida numa mudança prévia das leis que aplicam" (Woltanowski, 2021, p. 231).

Assim, os resultados dos trabalhos selecionados nesta revisão sistemática retratam, portanto, um cenário recente de implementação de iniciativas em linguagem simples, seja na descrição de experiências que tiveram início nas últimas duas décadas, seja no desenvolvimento de assistentes virtuais nos últimos dois anos. As pesquisas sugerem que o fenômeno Linguagem Simples é desenvolvido com a finalidade de democratizar a comunicação oficial. São apresentados benefícios técnicos (marcos regulatórios, formações, publicações) e sociais (maior acessibilidade e democratização entre Estado e cidadãos), assim como desafios (não perder a legitimidade, encontrar um ponto de equilíbrio entre simplificação textual e segurança processual, avaliar a execução do programa) neste processo.

2.2.2 Por que saber mais sobre Linguagem Simples?

Porque a Linguagem Simples é um indicativo fundamental no processo de transição de um modelo administrativo de Estado, percebida na mudança do texto burocratizado (Kowalczyk, 2023; Subiela-Hernández; Gálvez-Vidal; González-Conde, 2023; Webb; Geyer, 2020; Campbell; Naidoo; Smith, 2023) para a forma simplificada (Reichrath; Moonen, 2022; Cunha, 2022; Rydzewska-Siemiątkowska, 2022; Üveges, 2022). Se antes o texto oficial era um sinal burocrático de um Estado racional, impessoal e processual (Kowalczyk, 2023), agora o texto precisa evidenciar um Estado focado em abrir canais para as pessoas (Webb; Geyer, 2020), ao sinalizar transparência institucional e participação cidadã (Arias, 2021; Kowalczyk, 2023).

A iniciativa de simplificar textos oficiais é considerada recente por alguns autores (Silva; Vitoriano, 2020), caracterizada como um processo em expansão (Kozioł-Chrzanowska *et al*, 2022; Skaryszewska, 2022). Conhecer experiências no serviço público que deram início à implementação tende a nortear futuras políticas públicas, atentando-se para atividades desenvolvidas, com destaque para a instituição de leis que determinem o uso de Linguagem Simples nos textos oficiais, para a formação de equipe especializada e para executar o

processo de reformulação dos textos governamentais (Skaryszewska, 2022; Arias, 2021; Silva; Vitoriano, 2020).

Saber mais sobre Linguagem Simples possibilita o acesso a mais informações para tomadas de decisões, a fim de alcançar benefícios ao longo da iniciativa, dentre eles, garantir o direito das pessoas à informação pública (Unesco, 2009), otimizar o tempo dos servidores e dos usuários para decodificar as informações de documentos e traçar um perfil de implementação do programa (se as características das atividades vão compor um perfil institucional mais didático, pedagógico, ou mais informativo (Arias, 2021).

À medida que precisam conhecer os benefícios ao se implementar uma experiência de Linguagem Simples em um órgão público, as pessoas também precisam ter ciência acerca dos principais desafios enfrentados neste campo. Os principais são a busca pelo equilíbrio entre a simplificação e a legibilidade que os textos devem perseguir, as estratégias para mobilizar mais pessoas a mudarem a postura antiga de escrever textos à luz do burocratês, a disponibilidade de ferramentas tecnológicas que contribuam com o processo de simplificação (Arias, 2021; Woltanowski, 2021; Webb; Geyer, 2020) e a coleta de percepções acerca da legibilidade e da compreensibilidade de documentos (Ballesteros-Lintao; Ali, 2023).

Saber mais sobre Linguagem Simples pode ainda contribuir para o avanço da pesquisa a partir de de lacunas identificadas, como a constatação de poucos especialistas (Skaryszewska, 2022; Arias-Badia; Fernández-Torné, 2020), a necessidade de investigar a receptividade dos usuários quando em contato com textos simplificados (Cunha, 2022; Reichrath; Moonen, 2022) e o aprimoramento de mecanismos de avaliação das atividades (Arias, 2021).

2.2.3 Onde e como as pesquisas sobre Linguagem Simples são desenvolvidas

Nesta revisão sistemática, foram encontradas publicações sobre experiências de vários países na área: Argentina, Chile, Estados Unidos, Finlândia, Hungria, Malásia, Países Baixos e Uruguai. Ressalte-se, no entanto, o predomínio de artigos referentes a boas práticas de Linguagem Simples na Polônia, com três registros (Woltanowski, 2021; Skaryszewska, 2022; Ruta-Korytowska, 2022), e na Espanha, também com três artigos (Cunha, 2022; Arias-Badia; Fernández-Torné, 2020; Subiela-Hernández; Gálvez-Vidal; González-Conde, 2023).

Dos 16 artigos, 15 adotaram a abordagem qualitativa para descrever e explorar iniciativas em Linguagem Simples, embora algumas pesquisas também desenvolvessem a abordagem mista (quali quantitativa), como é o caso de Ballesteros-Lintaoa e Ali (2023), que aplicaram um teste de compreensibilidade de um modelo de contrato para 36 usuários, seguido de análise textual dos documentos.

Do mesmo modo também se observou na pesquisa de Subiela-Hernández, Gálvez-Vidal e González-Conde (2023) que, a fim de verificarem se o texto do demonstrativo da conta de energia elétrica na Espanha era ou não acessível, utilizaram-se da análise qualitativa do documento, para investigar aspectos linguísticos, e da análise quantitativa para elementos gramaticais. O único estudo majoritariamente quantitativo, que teve como método a classificação binária preditiva, foi o de Üveges (2022).

O poder público foi objeto da maioria das publicações (Silva; Vitoriano, 2020; Arias, 2021; Skaryszewska, 2022; Ruta-Korytowska, 2022; Cunha, 2022; Kowalczyk, 2023; Subiela-Hernández; Gálvez-Vidal; González-Conde, 2023; Woltanowski, 2021), com exceção de Rydzenska-Siemiatkowska (2022), que tratou sobre avisos de privacidade de empresas de design finlandesas, e de Ballesteros-Lintaoa; Ali (2023), com a análise dos contratos referentes à construção.

Ainda que o tipo de revisão sistemática utilizado seja o 4W (Paul; Criado, 2018), importa registrar um quinto W (*Who*), uma vez que, dos 28 autores registrados nos artigos selecionados, 18 são mulheres pesquisadoras - duas delas brasileiras: Silva e Vitoriano (2020). Elas correspondem a 64% do total de autores desta revisão sobre Linguagem Simples. Este percentual representa um pouco mais que o dobro de mulheres pesquisadoras no mundo, ao considerar que elas são 30% dos pesquisadores (Unesco, 2024), o que pode indicar a presença feminina na pesquisa sobre um assunto que visa democratizar a comunicação.

2.3 Teoria da Sinalização e Linguagem Simples: pontos de encontro

Para investigar como o Estado pretende se comunicar de forma mais compreensível para as pessoas, foi adotada nesta pesquisa a Teoria da Sinalização, que tem como finalidade descrever o comportamento de indivíduos e/ou organizações que têm acesso a informações diferentes (Connelly *et al*, 2011). Finalidade semelhante têm as experiências públicas em Linguagem Simples, que visa “tornar a linguagem das informações mais fáceis e acessíveis de serem compreendidas e usadas por todas as pessoas” (Íris, 2024).

Criada pelo economista norte-americano Michael Spence, a teoria tem a proposta de reduzir a assimetria de informação entre as partes, a partir do envio e interpretação de sinais para que cada um, avaliando os custos dos sinais envolvidos na comunicação, possam tomar decisões (Spence, 1973). O programa, que busca “aproximar governos e cidadãos, aumentando a confiança destes no poder público”, trabalha para transmitir sinais à sociedade como “nova cultura de linguagem”, “desburocratização”, “confiança” (São Paulo, 2024).

A Teoria da Sinalização se dedica a analisar a comunicação intencionalmente produzida, seja o sinal de qualificação que um candidato a emprego envia para o potencial empregador (Spence, 1973), seja, neste caso, o sinal de simplificação produzido pelo programa Linguagem Simples, com o propósito de trazer soluções inovadoras para o problema da falta de compreensão da mensagem do poder público transmitida pelos documentos oficiais (Ceará, 2024; Kowalczyk, 2023), o que sugere a intencionalidade do governo em difundir práticas positivas no campo da comunicação para que sejam percebidas pela população.

Inicialmente centrada na Economia da Informação, a teoria expandiu nos últimos 50 anos para outras áreas do conhecimento (Connelly *et al*, 2011; Karasek; Bryant, 2012 *apud* Colombo, 2021), chegando, inclusive, ao setor público, como abordado por Raaphorst e Walle (2018). Ainda que, como consequência, seja difícil manter um padrão de conceitos-chave do construtos, existem elementos básicos do ambiente de sinalização, formado pelo sinalizador, sinal, receptor e *feedback* (Connelly *et al*, 2011).

O ambiente na perspectiva da linguagem simples é apresentado por Joana Kowalczyk (2023), que contextualiza os cenários atual e de mudança pretendida com o processo de implementação da Linguagem Simples. Kowalczyk evidencia, a partir do que está implícito nos princípios do programa, relações entre Estado e cidadãos até então marcadas pelo distanciamento, abstração, hierarquia. "O resultado é a formação de uma relação assimétrica entre as instituições públicas e cidadãos" (Kowalczyk, 2023, p. 147).

Neste ambiente se encontram o sinalizador, o Estado, quem inicia o processo de sinalização, por meio do Linguagem Simples, e decide sobre o envio de informações (sinais) positivas e negativas, que devem ser observáveis e ter custos que denotem o esforço para obtê-las. No caso do setor público, podem ser pontuados sinais de confiança, de legitimidade e de qualidade (Raaphorst; Walle, 2018). Quem interpreta os sinais é o receptor (cidadão) e retroalimenta o ambiente com a receptividade das iniciativas (*feedback*), ao informar como os sinais foram percebidos e como a comunicação pode ser aperfeiçoada (Connelly *et al*, 2011).

Teoria da Sinalização e Linguagem Simples são relacionadas mais uma vez quando o quesito é lacuna de pesquisa científica. Raaphorst e Walle (2018) constataram a necessidade de pesquisas que mapeiem e categorizem os sinais, o que corresponde com um dos objetivos deste trabalho, pois se pretende saber como ocorre a implementação do programa e que sinais positivos, entendidos como benefícios, e negativos, enquanto desafios, serão listados. Os autores concluem que é necessário ampliar os estudos focados na descrição de experiência, uma vez que consideram recente a abordagem da teoria na Administração Pública. Esta recomendação foi acolhida e, centrada nela, a dissertação é elaborada.

Teoria da Sinalização e Linguagem Simples, portanto, são vistas nesta pesquisa em condições de complementaridade. Ambas visam reduzir desigualdades de informação e aproximar as partes (Estado e sociedade) para proporcionar tomadas de decisões que lhes sejam favoráveis para se chegar, enfim, a um ponto de equilíbrio. O programa/política pública é suporte para enviar sinais intencionais de simplificação, cidadania, confiança, mudança institucional, dentre outros a serem observados no decorrer da geração de dados. Compreender como essa sinalização ocorre é o objetivo central desta pesquisa.

2.4 Revisão Sistemática sobre a Teoria da Sinalização

A Teoria da Sinalização completou 50 anos de existência. Desenvolvida pelo economista norte-americano Michael Spence em 1973, desde então a teoria, com base na economia da informação, passa por uma constante de crescimento em número de publicações científicas (*Scopus; Web of Science; Google Ngram Viewer, 2023*). Inicialmente Spence (1973) desenvolveu um modelo que visava reduzir a incerteza na tomada de decisão a partir de sinais transmitidos entre sinalizador e receptor. A incerteza tem origem na assimetria de informação, quando uma parte dispõe de informações e a outra, não.

Para efeito de compreensão, cita-se o caso clássico do contratante que não sabe antes da contratação se o candidato detém as qualidades necessárias para assumir a vaga de emprego e observa o sinal da formação educacional do candidato para avaliar acerca da contratação (Spence, 1973; Connelly *et al*, 2011; Zribi; Khoufi, 2022; Baskoro *et al*, 2023). O exemplo clássico se tornou ponto de partida para uma série de investigações, nas mais variadas áreas, sobre a sinalização desenvolvida com o objetivo de reduzir as desigualdades de informação entre as partes interessadas, seja entre pesquisadores e periódicos (Nasirov; Joshi, 2023; Verettennik; Yudkevich, 2023), empreendedores e financiadores (Forcadell; Lorena; Aracil, 2022), vendedores e clientes (Guo *et al*, 2020). Nesse contexto, esta revisão

sistemática busca sistematizar a literatura empírica que relaciona a Teoria da Sinalização no contexto da Administração Pública. Por organizar os estudos na área e externar lacunas de pesquisa (Paul; Criado, 2018), foi realizada a revisão sistemática sobre a Teoria da Sinalização, mais direcionada à questão de pesquisa deste trabalho. Os construtos procurados se concentraram nas características de sinais (Colombo, 2020; Bafera; Kleinert, 2021), dentre elas a intencionalidade do sinal (Bafera; Kleinert, 2021; Samar *et al*, 2021).

Nesta revisão, são apresentados os procedimentos metodológicos adotados para se chegar aos 29 artigos científicos que tratam sobre a Teoria da Sinalização. Em seguida, são pontuados os temas estudados, assim como aspectos em relação à relevância da teoria em questão no ambiente científico-acadêmico. Por fim, é feito um breve resumo sobre os locais e os contextos das publicações, com considerações acerca da agenda de pesquisa.

2.4.1 Procedimentos metodológicos da revisão sistemática

A revisão sistemática, de acordo com Galvão e Ricarte (2020), é considerada uma modalidade de pesquisa caracterizada por critérios que possibilitem pesquisadores segui-los e acessarem a uma expressiva quantidade de produções científicas. A partir da análise, verificar se o achado guarda uma lógica entre as produções científicas e, especialmente, contribui com o desenvolvimento da pesquisa

A revisão sistemática da literatura acerca da Teoria da Sinalização foi realizada com o objetivo de proporcionar um mapeamento das pesquisas no que diz respeito aos construtos, às lacunas, aos locais onde as pesquisas são desenvolvidas, como sugerem Paul e Criado (2020). De acordo com os autores, existem tipos de revisão sistemática (de domínio, teórica, metodológica e meta-analítica). Nesta dissertação, foi adotada a revisão de domínio baseada em *framework*, segundo a qual os pesquisadores têm a possibilidade de inovar a estrutura ou adaptá-la. A estrutura utilizada é conhecida por 4Ws (Rosado-Serrano; Justino; Dikova, 2020; Pinheiro; Pinheiro, 2022), pela qual se apresenta o que já se sabe sobre o assunto (*what*), o porquê de sabê-lo (*why*), onde foi publicado (*where*) e o contexto metodológico de realização das pesquisas (*hoW*).

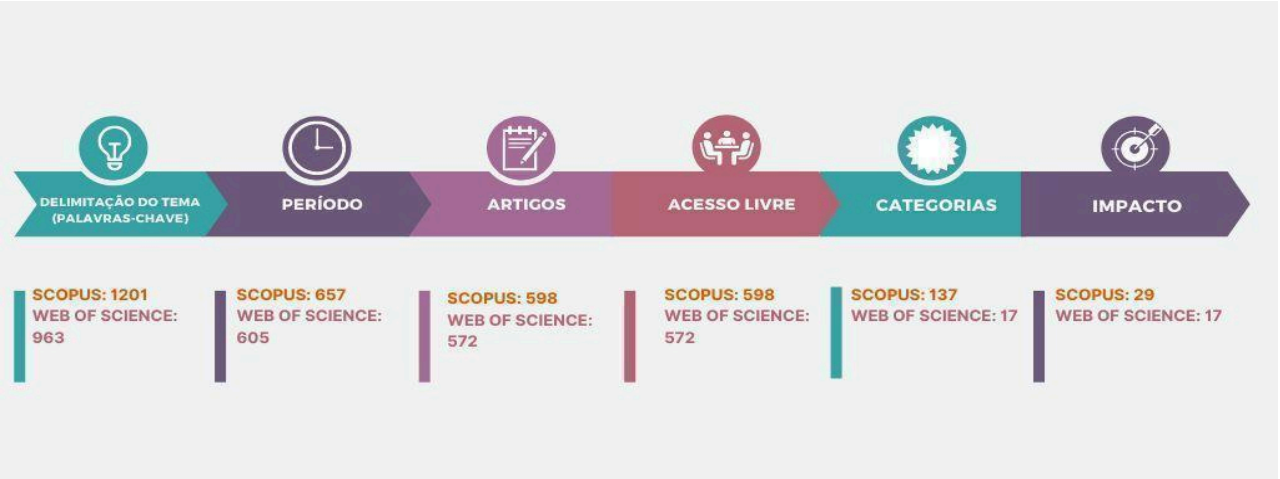
Koller, Couto e Hohendorff (2014) condensam o processo de elaboração de uma revisão sistemática em oito etapas. Após delimitação da questão de pesquisa, a revisão teve início com a busca de artigos feita no dia 30 de setembro de 2023, nas plataformas *Scopus* e *Web of Science* (WoS). Em ambas as bases de dados, as palavras-chave e os operadores booleanos foram utilizados nesta sequência: "*signaling*" AND "*signal*" and "*signaling theory*"

or "*signalling theory*", esta última palavra sugerida nas palavras-chaves oferecidas pelos mecanismos de busca das bases em pesquisas anteriores. Na *Scopus*, surgiram 1201 resultados. Na WoS, 963.

Em seguida, delimitou-se o período das publicações, entre 2019 e 2023, o que passou para 657 sugestões da *Scopus* e 605 da WoS. Destes, sobraram 598 e 572, respectivamente, após selecionar apenas artigos. O quarto critério para refinar o quantitativo concentrou na disponibilidade de acesso. Neste caso foram considerados apenas os artigos de acesso livre, o que levou a 173 resultados (*Scopus*) e 241 (WoS). As duas fontes de consulta dispõem de uma outra possibilidade de filtrar as produções científicas: as categorias por área. Embora as opções não sejam idênticas, foram selecionados os assuntos relacionados a "*Multidisciplinary*", "*Decision Sciences*", "*Social Sciences*", "*Economics, Econometrics and Finance*", "*Business, Management and Accounting*", "*Public Administration*[5]". A lista ficou em 137 artigos (*Scopus*) e 17 (WoS).

Adotou-se então o sexto critério, que foi a pertinência dos artigos com o tema desta pesquisa. Foram selecionados aqueles que, mediante verificação na plataforma *Scimago Journal & Country Rank,* foram publicados em periódicos que se encontram no primeiro quadrante/quartil (Q1). Com isso, foram lidos títulos, resumos e palavras-chave de acordo com a perspectiva de como um sinal é desenvolvido. Assim, chegou-se a 29 artigos, após exclusão dos artigos duplicados, conforme fluxograma a seguir:

Figura 3 - Critérios adotados na revisão sistemática sobre a Teoria da Sinalização



Fonte: Elaborado pela autora com auxílio do Canva (2023).

[5] Tradução para a Língua Portuguesa das categorias: Multidisciplinar; Ciências da Decisão; Ciências Sociais; Economia, Econometria e Finanças; Negócios, Gestão e Contabilidade; Administração Pública.

2.4.2 Análise da Literatura

A seguir serão apresentadas as áreas de pesquisa identificadas nos artigos selecionados e como os estudos articulam a Teoria da Sinalização com os objetos de pesquisa. São detalhados os principais resultados e os locais de publicação. Estas informações contribuem para traçar um panorama sobre as lacunas e as agendas de pesquisa na área.

2.4.2.1 O que se estuda sobre a Teoria da Sinalização

Antes de observar os 29 artigos selecionados, cabe registrar que a maioria das publicações excluídas durante o processo de sistematização tratavam acerca dos efeitos dos sinais (Zhao; Kumar, 2023; Tagashira, 2023; Tao-Schuchardt; Riar, 2023; Flacandji; Cusin; Lunardo, 2023; Siebeneicher; Yenice, 2022; Orlowski; Lefebvre; Boman, 2022; Yang; Newbert, 2020; Kepeller; Papenfuss, 2021; Calderon-Monge; Huerta-Zavala; Ayup-Gonzalez, 2019). A proposta, no entanto, visa à formação dos sinais.

Connelly, Certo, Irlanda e Reutzel (2011), em artigo de revisão referência para os estudos ligados à Teoria da Sinalização, verificaram "uma ampla gama de contextos de pesquisa" (Connelly et al, 2011, p.43). Esta revisão sistemática confirma a constatação, mesmo quando já se delimitaram os estudos sobre os sinais em meio a outros elementos do ambiente de sinalização. À exceção dos artigos de revisão, cada publicação institui sinais específicos. Há, por exemplo, sinais de intenção, necessidade e camuflagem (López-Santamaría; Amaya; Hinestroza; Cuero, 2021); sinais endógenos e exógenos (Thies; Wallbach; Wessel; Besler; Benlian, 2021); sinais de ativação, sinais de apontamento (Bradley; Moergen; Roumpi; Simon, 2023).

Na mesma proporção na qual sinais e construtos são diversos, assim também se manifesta quanto ao alcance das áreas das pesquisas. Na educação, citam-se o surgimento do sinal de qualidade internacional, como aponta a pesquisa de Frick, Lensing e Beck-Werz (2023); a identificação dos sinais que contribuam para a adesão de estudantes a atividades extracurriculares (Dang; Nguyen, 2021); as estratégias de divulgação da produção científica das universidades (Nasirov; Joshi, 2023; Veretennik; Yudkevich, 2023).

A Teoria da Sinalização embasa também estudos relacionados desde a Economia Verde (Gomes; Lopes; Nogueira, 2022; Baskoro; Tjahjono; Beltran, Bogush e Wang, 2023) ao Design, seja de roupas (Smith-Glaviana; Lee, 2022), seja de anúncios de imóveis (Hebdzyński, 2023). A Administração Pública é abordada em dois artigos. Na produção de

Sievert, Vogel e Feeney (2020), a formalização dos anúncios de emprego é considerada um sinal negativo na tentativa de atrair candidatos para o setor público. Samar *et al* (2021) avaliam sinais que influenciam o interesse dos estados pela inteligência artificial.

O ambiente de mercado, no entanto, predomina nos interesses de pesquisa, assim como no artigo seminal de Spence (1973). Whang (2023) investiga o efeito e a eficácia da sinalização da classificação de crédito de empresas. Kleinert (2023), por sua vez, analisa se os investidores percebem os sinais enviados pelos empreendedores enquanto "conversa barata" ou sinais críveis sem custo. Fuente e Velasco (2022) examinam a sinalização da dívida bancária e a relação com outras ações da empresa em prol da sustentabilidade. Thies *et al* (2021) observam os efeitos de sinais na arrecadação de recursos para as ofertas de moedas.

As pesquisas de Forcadell, Lorena e Aracil (2022); de Pütz, Schell e Werner (2022) tratam sobre sinais ligados ao contexto da Responsabilidade Social Corporativa. *Crowdfunding* também é um fenômeno estudado à luz da teoria em questão, uma vez que Sirine e Khoufi (2022); Huang, Pickernell, Battisti e Nguyen (2021) apontam, respectivamente, sinais que reduzem a assimetria de informação entre financiadores e empreendedores, assim como indicam a credibilidade e a qualidade do projeto.

Apesar de áreas diversas, está presente nos estudos o objetivo de identificar sinais que influenciam positiva ou negativamente na credibilidade, legitimidade e confiança da organização (Huang *et al*, 2021; Thies *et al*, 2021; Putz *et al*, 2022; Forcadell *et al*, 2022; Veretennik e Yudkevich, 2023; Galli *et al*, 2021; Massi *et al*, 2023; Nasirov e Joshi, 2023; Dang e Nguyen, 2021; Bove e Benoit, 2020; Guo *et al*, 2020; Samar *et al*, 2021; Zribi e Khoufi, 2022).

De acordo com Paul e Criado (2018), artigos de revisão são plataformas para pesquisas futuras. Pôde-se observar nos artigos que, em meio a construtos diversos, listam-se dois artigos de revisão (Bafera; Kleinert, 2022; Colombo, 2020). Considerando que as publicações selecionadas estão entre os anos de 2020 e 2023, nota-se a busca pela sistematização dos conceitos-chave no campo da Teoria da Sinalização, como enfatizam Colombo (2020), Bafera e Kleinert (2022), já constatado também por Connelly *et al* (2011).

Os dois estudos de revisão localizados se referem à Teoria da Sinalização aplicada ao campo do Empreendedorismo. Colombo (2020) organiza a literatura acerca do uso dos sinais a partir da perspectiva de investidores de *crowdfunding*, investidores-anjo, capitalistas de risco e investidores em renda variável. Em geral, Colombo (2020) indica estudos que apontam para o uso dos sinais com a função de fortalecer a identidade do empreendimento a fim de transmitir legitimidade e confiança perante os potenciais financiadores. Outra vertente investe

no desenvolvimento da linguagem entusiasta como um sinal favorável, ainda que provisório, para a percepção do investidor sobre o empreendedor.

Bafera e Kleinert (2022), em comparação com Colombo (2021), ampliam a sistematização, ao elencar construtos referentes aos quatro elementos-chave da Teoria da Sinalização: sinalizador, sinal, receptor e ambiente. No que diz respeito às publicações com foco nos sinais, eles encontram pesquisas que se dividem entre características (mensagem, custo, intencionalidade), eficácia (intensidade, quantidade e temporização) e interação entre os sinais (amplificação, complementaridade e conflito).

Ao aprofundar acerca da característica sobre a intencionalidade do sinal, os autores explicam que esta é percebida quando empreendimentos "tomam medidas propositalmente para comunicar suas qualidades positivas" (*idem*), seja, dentre outras iniciativas, desenvolver uma patente (Zhang *et al*, 2019).

2.4.2.2 Por que se deve saber mais sobre a Teoria da Sinalização

A Teoria da Sinalização atravessa um processo de expansão (*Google Books Ngram Viewer,* 2023). Em breve consulta às bases de dados aqui já mencionadas, encontraram-se 5.031 documentos ao se buscar por "*signaling theory*" and "*signalling theory*" (*Scopus*, *Web of Science*, 2023). Além da difusão, importa saber mais a respeito da teoria (Spence, 1973; Connelly *et al*, 2011; Bafera e Kleinert, 2022) devido à finalidade: reduzir a assimetria de informações existente entre sinalizador e receptor por meio de sinais que garantam informações necessárias a fim de que a tomada de decisão ocorra em um ambiente de incerteza minimizada, de modo que se alcance o equilíbrio de informações. Segundo Colombo (2020), uma das formas para reduzir tal assimetria é o "uso de sinais para transmitir as qualidades de um empreendimento" (p.238).

Este é o propósito de todos os artigos que formam esta revisão sistemática, pois procuram analisar de que forma os sinais podem influenciar as partes interessadas para resolver um problema de informação. Zribi e Koufi (2022) investigam de que forma sinais dos empreendedores para os financiadores podem contribuir de maneira que as campanhas de *crowdfunding* aconteçam satisfatoriamente para ambas as partes.

Guo *et al* (2020) abordam como os sinais de competência e de cordialidade devem ser trabalhados por vendedores a partir da percepção de clientes no *e-commerce* chinês. Massi *et al* (2023) trazem a experiência italiana em viabilizar a congruência de sinais para que o cliente adquira mais confiança em uma marca e, assim, fortaleça a intenção de compra de um

produto. Outras pesquisas nas quais consiste o objetivo de aperfeiçoar sinais para a decisão das partes interessadas podem ser consultadas no quadro abaixo:

Quadro 3 - Objetivos e resultados observados nos artigos

Autores	Objetivo Geral	Principais Resultados
Zribi e Khoufi (2022)	Estimar o papel das oportunidades de sinalização fornecidas aos empreendedores e financiadores de projetos na mitigação das consequências prejudiciais da informação assimétrica	O sucesso das campanhas de crowdfunding é promovido pelo sinal de identidade, paciência, apontamento, reciprocidade, intenção e interatividade. O sinal de ambição é um fator que dificulta o sucesso do financiamento. O sinal de reputação e capital social tem um impacto negativo na probabilidade de sucesso de projetos de crowdfunding.
Bafera e Kleinert (2022)	Padronizar conceitos ligados à teoria da sinalização	Os autores propõem uma taxonomia dos sinais e relações entre os construtos de pesquisa
Samar, Desouza, Denford e Dawson (2021)	Identificar quais fatores influenciam a abordagem de Inteligência Artificial (IA) de um país	Países com altos escores de democracia são mais propensos do que países menos democráticos a priorizar questões éticas e de governança de IA, no entanto, isso é mais pronunciado em países democráticos com uma base tecnológica mais baixa. A capacidade de pesquisa avançada e a acessibilidade de dados para IA é uma pré-condição para o desenvolvimento de um sistema de IA em todo o país.
Sievert, Vogel e. Feeney (2020)	Examinar os efeitos da formalização e da carga administrativa em anúncios de emprego do setor público	O sinal é considerado negativo diante da formalização nos anúncios de emprego no setor público, o que tem o efeito de tornar esses empregos menos desejáveis para os candidatos em potencial.
Colombo (2020)	Revisar sistematicamente as diferentes correntes da literatura sobre sinalização empresarial para fornecer uma estrutura mais integrativa	Apresenta resultados sistematizados pelas categorias de sinalizadores, sinais e influências contextuais.
Guo, Deng, Zhang e Chen (2020)	Explorar os impactos dos dois tipos diferentes de sinais (cordialidade e competência) nas vendas de produtos para vendedores com diferentes níveis de classificação de crédito.	Os vendedores on-line com classificações de crédito mais altas devem se concentrar mais em sinais de cordialidade, enquanto aqueles com classificações de crédito medianas e mais baixas devem se concentrar mais em sinais de competência.

Bove e Benoit (2020)	Sintetizar a gama de sinais de segurança em uma estrutura que integre a teoria da sinalização com elementos de servicescape	53 sinais de segurança únicos foram identificados e atribuídos a 24 categorias diferentes. A maioria dos sinais caiu na categoria independente de inadimplência e venda, seguida pela categoria de risco de receita contingente de inadimplência.
Dang e Vietnã (2021)	Investigar o papel dos componentes da Teoria do Comportamento e da qualidade do sinal na intenção de ingressar em atividades extracurriculares	Os organizadores das atividades extracurriculares devem enviar sinais claros, consistentes e confiáveis aos membros potenciais. Pais, professores e outros influenciadores devem conversar e incentivar os alunos a ingressarem nas atividades
Nasirov e Joshi (2023)	Descobrir e avaliar o potencial comercial nas universidades	Universidades com menor impacto científico têm maior intensidade de pesquisa colaborativa, pesquisa contratada e atividades de consultoria se comunicarem esse impacto por meio de veículos científicos mais proeminentes. Universidades com maior impacto científico têm menor intensidade de interação com organizações comerciais se comunicarem seu impacto científico por meio de veículos científicos menos proeminentes. As universidades com maior impacto econômico apresentam maior intensidade de pesquisa colaborativa. Não foram encontradas evidências de que o impacto social gerado pelas universidades esteja ligado à intensidade da interação universidade-empresa, independentemente dos canais pelos quais esse impacto é comunicado.
Massi, Piancatelli e Vocino (2023)	Verificar se a congruência de sinal estabelecida pelo omnichannel – onde todos os canais estão alinhados e transmitem uma mensagem consistente aos clientes – pode melhorar a intenção de compra e a percepção de autenticidade da marca dos consumidores.	Uma experiência do cliente multicanal perfeita tem um efeito principal significativo na intenção de compra e que os participantes na condição de experiência do cliente multicanal perfeita percebem a marca como mais autêntica do que aqueles na condição de experiência do cliente multicanal não perfeita

Galli, Torelli e Tibiletti (2021)	Explorar como as empresas gerenciam seu ambiente de sinalização (sinalizador, sinal, receptor e feedback) para obter maior transparência.	A adoção do modelo de negócios (corporação de benefícios) híbrido só se traduzirá em uma oportunidade de maior transparência para uma em cada quatro corporações de benefícios. A capacidade de fortalecer os efeitos da adoção do modelo, recursos adequados e uma abordagem de longo prazo são necessários. O modelo, portanto, parece representar uma oportunidade para empresas maiores que já investiram adequadamente no desenvolvimento de ferramentas de comunicação (web) e reporting (report). Para pequenas empresas com menos experiência, a transformação em uma corporação de benefícios pode gerar um risco de ambiguidade
Veretennik e Yudkevich (2023)	Propor uma abordagem alternativa para avaliar os sinais de qualidade dos periódicos usando o histórico de publicação prévia dos autores	Medidas tradicionais em nível de periódico (como quartil de periódicos, percentil CiteScore, Scimago Journal Rank) tendem a subestimar a qualidade dos periódicos, contribuindo assim para uma imagem de locais de pesquisa de baixa qualidade. Medidas em nível de autor (incluindo a participação de artigos nas revistas Nature Index) enviam sinais positivos da qualidade da revista e nos permitem subdividir as revistas regionais por suas estratégias de publicação
Schüler, Franzke, Boehnlein e Baum (2023)	Investigar se as oportunidades de criação de emprego são atraentes para os candidatos a emprego, quais expectativas de demandas e recursos relevantes de trabalho	Uma oportunidade sinalizada para a criação de empregos ajuda a atrair candidatos a emprego; os sinais de elaboração de empregos podem desencadear expectativas positivas e negativas de demandas e recursos centrais do trabalho que informam as intenções de aceitação do trabalho. Uma personalidade proativa reforça a maior parte das expectativas positivas dos sinais de elaboração de empregos, ao mesmo tempo que atenua os efeitos adversos
Forcadell, Lorena, Aracil (2022)	Discutir como o escrutínio das partes interessadas molda a credibilidade dos sinais de Responsabilidade Social Corporativa (RSE).	O escrutínio das partes interessadas exerce um efeito positivo na credibilidade dos sinais de RSE através de um impacto mediado e moderado da RSE (em todas as dimensões ambiental, social e de governação) no desempenho das empresas
Frick, Lensing e Beck-Werz (2023)	Analisar o sinal de "qualificação internacional" devido ao aumento da mobilidade geral dos estudantes	A conclusão de uma graduação no exterior é o novo sinal do mercado de trabalho para a qualificação internacional de estudantes de alta capacidade
Pütz, Schell e Werner (2022)	Propor e testar um modelo em que a responsabilidade social corporativa é a principal característica que liga recursos específicos da família à capacidade da empresa familiar de absorver conhecimento externo	A relação entre família e capacidade de absorção é positivamente mediada por atividades de responsabilidade social corporativa orientadas para funcionários e clientes

Gomes, Lopes e Nogueira (2023)	Explorar os determinantes da demanda dos jovens da Geração Z por produtos verdes e como eles influenciam sua disposição de pagar mais.	Preocupações ambientais, estimativa do futuro verde e qualidade percebida verde são determinantes potenciais do consumo de produtos verdes pela Geração Z e influenciam positivamente a disposição de pagar mais por produtos verdes
Baskoro, Tjahjono, Beltran, Bogush e Wang (2023)	Analisar os processos de comunicação, identificar barreiras e investigar estratégias de negócios que podem ser adotadas pelas indústrias de embalagens bioplásticas para influenciar a adoção e o comportamento de descarte adequado de embalagens de bioplástico pelos consumidores.	Conexões com vários sinalizadores no final da vida útil de materiais de embalagem de bioplástico são necessárias além da alçada dos setores industriais que utilizam as embalagens
Bradley, Moergen, Roumpi e Simon (2023)	Como as organizações, particularmente aquelas que são verdadeiras aliadas, podem comunicar aos futuros funcionários LGBTQIAPN+ que seu compromisso com a diversidade e inclusão LGBTQUIAPN+ é autêntico e que o local de trabalho será seguro para a expressão identitária autêntica?	Sinais de ativação – sinais que mostram como a diversidade e a inclusão são ativamente incorporadas ou ativadas por meio de práticas organizacionais – são mais eficazes do que sinais de apontamento – sinais que apenas dizem a um indivíduo que a diversidade e a inclusão são valorizadas.
Hebdzyński (2023)	Inspecionar as estratégias de divulgação de informações relacionadas à qualidade dos agentes que listam apartamentos para venda ou aluguel em plataformas de listagem on-line	Os sinais de qualidade das listagens de vendas concordaram em 63-90% dos casos, dependendo da variante do modelo. Para o mercado de aluguel, os sinais de qualidade descritiva corresponderam aos visuais em 71% a 83% dos casos. Além disso, foi demonstrado que, entre os anúncios de aluguel, a consistência tem sido maior para anúncios postados por proprietários, enquanto para anúncios de vendas – por corretores.
Whang (2023)	Investigar o efeito de sinalização da inovação de uma firma e examina sua eficácia de sinalização.	A inovação tecnológica de uma empresa tem um impacto negativo em suas classificações de crédito, enquanto a inovação não tecnológica tem um impacto positivo. Além disso, as classificações de crédito de uma empresa impactam positivamente seu desempenho

Kleinert (2023)	Até que ponto os investidores em estágio inicial percebem sinais sem custo como críveis, em vez de como conversa barata?	Os empreendedores podem precisar complementar suas altas ambições com sinais caros, como citar suas ricas experiências ou patentes. Esses sinais dispendiosos podem servir como amortecedores de credibilidade e transformar altas ambições de conversas baratas em sinais críveis.
Smith-Glaviana e Lee (2022)	Investigar como os fãs de franquias de filmes com diferentes níveis de fanship percebem sinais sutis versus explícitos apresentados em produtos de vestuário com tema de fã	Os fãs com alto fanship perceberam o design sutil para ser mais eficaz do que designs explícitos. Enquanto os fãs com baixo fanship perceberam que o design sutil era mais eficaz para diferenciação, eles perceberam que o design explícito facilitava a conexão social mais do que o design sutil. Quando os fãs perceberam que os sinais apresentados em produtos de vestuário com temas de fãs se diferenciavam dos outros e facilitavam a conexão social, suas intenções de compra aumentaram.
Jolink e Niesten (2021)	Entender como alianças reduzem de forma crível a assimetria de informação em relação ao seu foco no valor econômico ou ambiental	Anúncios sinalizando sobre valor econômico são usados principalmente por joint ventures de produção e comercialização ambiental, reduzindo a assimetria de informação sobre seu objetivo latente de valor econômico. Por outro lado, anúncios sinalizando sobre valor ambiental são usados principalmente por contratos de P&D ambiental que se concentram no objetivo latente de valor ambiental.
Al-Adwan, Alrousan, Yaseen, Alkufahy e Alsoud (2022)	Explorar como os sinais baseados no varejo eletrônico mitigam a incerteza das transações no comércio eletrônico, aumentando a confiança dos clientes e, posteriormente, suas intenções de compra em mercados emergentes	Política de retorno, cash on delivery e construtos de comércio social são os principais facilitadores da confiança do cliente. Além disso, a confiança do cliente está positivamente associada à intenção de compra.
Fuente e Velasco (2022)	Examinar a interação entre a função de sinalização da dívida bancária e outros indicadores que podem revelar incongruências entre as ações de uma empresa e questionar a sinceridade de seu engajamento em sustentabilidade	A presença de dívida bancária na alavancagem de uma empresa melhora o desempenho da sustentabilidade. Esse efeito benéfico da dívida bancária é maior para o pilar ambiental. No entanto, a sinalização do endividamento bancário enfraquece (ou até desaparece) na presença de outros indicadores que expressam incongruência, como a baixa uniformidade no compromisso entre os pilares de sustentabilidade e o pertencimento a um setor culpado.

Thies, Wallbach, Wessel, Besler e Benlian (2021)	Investigar como os sinais endógenos e exógenos afetam a captação de recursos das Ofertas Iniciais de Moedas e como esses sinais moderam a influência dos efeitos de hype em torno da arrecadação de fundos de ICOs?	Sinais exógenos e endógenos têm um efeito significativo sobre os fundos captados em Ofertas Iniciais de Moedas (ICOs). Também descobrimos que o preço do Bitcoin impulsiona fortemente o desempenho das ICOs. No entanto, esse efeito de hype é moderado, já que as ICOs de alta qualidade não estão atreladas a esses desenvolvimentos de preços.
Huang, Pickernell, Battisti e Nguyen (2021)	Examinar como os sinais de credibilidade dos empreendedores (sucesso, fracasso, apoiador e experiência no setor) e qualidade do projeto (preparação e endossos de terceiros) produzem sucesso de crowdfunding em diferentes ambientes de sinalização.	A credibilidade do empreendedor e os sinais de qualidade do projeto podem se complementar para produzir o sucesso do crowdfunding. Em um ambiente com menos incertezas, a credibilidade do empreendedor em termos de experiência de crowdfunding também pode compensar a ausência de qualidade do projeto para produzir o sucesso do crowdfunding. Em um ambiente de maior incerteza, a credibilidade do empreendedor e a qualidade do projeto precisam estar presentes para estabelecer a legitimidade necessária para que o crowdfunding seja bem-sucedido. Além disso, ao integrar sinais positivos (ou seja, sucesso) e negativos (ou seja, fracasso), demonstramos como a incongruência de sinais pode aumentar o sucesso do crowdfunding.
López-Santamaría, Amaya, Hinestroza e Cuero (2021)	Analisar as práticas de divulgação de sustentabilidade de empresas listadas na Bolsa de Valores da Colômbia, aplicando as dimensões da Teoria da Sinalização - intenção, necessidade e camuflagem - aos diferentes setores econômicos.	As empresas industriais frequentemente relatam suas práticas ambientais, especialmente a gestão de emissões; práticas econômicas exclusivamente em relação ao seu desempenho econômico; e práticas sociais com foco no público interno

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Em que pese a diversidade dos estudos, faz-se necessário apontar um padrão entre eles. Em primeiro lugar, cada um apresenta o problema em que se configura a lacuna de informação. Feita a contextualização, os pesquisadores justificam a adoção da Teoria da Sinalização e como a sinalização atua para tentar resolver a assimetria. O último ponto em comum é a caracterização do(s) sinal(is).

2.4.2.3 Onde e como as pesquisas foram feitas

A versatilidade das áreas, temas e objetos de investigação proporcionou variados contextos de pesquisa. Há, porém, predomínio da abordagem quantitativa, com aplicação de questionários (Al-Adwan *et al*, 2022), regressão múltipla (Whang, 2023), estudos de validação (Bradley *et al*, 2023), mediação moderada (Javier *et al*, 2022), estudos experimentais (Massi *et al,* 2023), planejamento fatorial (Sievet *et al*, 2021), dentre outros. Mencione-se que em trabalhos a exemplo de Samar *et al* (2021) e de Huang *et al* (2021) tiveram como metodologia a Análise Qualitativa Comparativa (ACQ).

A abordagem qualitativa foi adotada para o desenvolvimento das revisões de literatura, feitas por Colombo (2020), Bafera e Kleinert (2022), como também por López-Santamaria *et al* (2021) e Galli *et al* (2021), com análise de conteúdo. Dang e Nguyen (2022) também realizaram entrevistas em profundidade.

Quadro 4 - Fatores investigados nas pesquisas

Fatores investigados	**Contexto**	**Autores**
Sinais de identidade, paciência, apontamento, reciprocidade, intenção, interatividade, ambição, reputação e capital social observados em projetos de *crowdfunding*	regressão logística do crowdfunding 5228 KissKissBankBank	Zribi e Khoufi (2022)
Taxonomia dos sinais; relação entre os construtos	18 construtos propostos para sintetizar o estado da arte acerca da Teoria da Sinalização aplicada no Empreendedorismo	Bafera e Kleinert (2022)
Uso de Inteligência Artificial (IA) em serviços públicos, dados para IA, pesquisa sobre IA, ética algorítmica e governança de IA	34 planos nacionais de IA	Samar; Desouza; Denford; Dawson (2021)
Intenção do candidato a uma vaga no setor público	estudantes do laboratório de pesquisa da Universidade de Hamburgo em fevereiro de 2018	Sievert, Vogel e Feeney (2020)
Apresenta resultados sistematizados pelas categorias de sinalizadores, sinais e influências contextuais.	estado da arte a respeito da sinalização de empreendimentos na categoria dos sinalizadores e dos sinais	Colombo (2020)
53 sinais de segurança únicos foram identificados e atribuídos a 24 categorias	busca orgânica e sistemática no Google e na base de dados ProQuest e Google, que totalizou 926 artigos	Guo, Deng, Zhang e Chen (2020)
Sinais claros, consistentes e confiáveis a membros potenciais para realizar atividades extracurriculares	estudantes universitários vietnamitas	Bove e Benoit (2020)
Impacto científico, colaboração entre as instituições, contratação de pesquisas e relações comerciais entre universidades e organismos privados	atividades de disseminação de conhecimento e engajamento acadêmico em 133 universidades do Reino Unido no período de	Dang e Vietnã (2021)

	2011 a 2019	
Congruência dos sinais em prol do cliente (omnichannel)	20 entrevistas com consumidores e operacioanalização do *software* Qualtrics com 112 estudantes universitários no Canadá	Nasirov e Joshi (2023)
Apresentação de um modelo de corporação de benefícios no qual é analisada a capacidade de ser transparente nos negócios	um grupo formado por 53 empresas italianas	Massi, Piancatelli e Vocino (2023)
Medidas tradicionais em nível de periódico (como quartil de periódicos, percentil CiteScore, Scimago Journal Rank) e medidas em nível de autor avaliadas enquanto sinais positivos da qualidade da revista	conjunto de 50.477 artigos e revisões em 83 revistas regionais em Física e Astronomia (2014-2019) para extrair e processar dados de 73.866 autores e suas 329.245 publicações adicionais em outras revistas indexadas na Scopus	Galli, Torelli e Tibiletti (2021)
Sinalização do setor público sobre a oferta de emprego	131 candidatos a emprego	Veretennik e Yudkevich (2023)
A votação das partes interessadas enquanto sinal de credibilidade no contexto da responsabilidade social corporativa	Amostra de 5762 empresas de diversos setores de 23 países desenvolvidos de 2013 a 2017	Schüler, Franzke, Boehnlein e Baum (2023)
Sinal de qualificação internacional	9096 estudantes alemães	Forcadell, Lorena, Aracil (2022)
Sinais de empresas familiares no mercado social corporativo	327 pequenas e médias empresas familiares alemãs	Frick, Lensing e Beck-Werz (2023)
Sinais determinantes para a Geração Z consumir produtos verdes	927 portugueses consumidores da Geração Z de produtos verdes em Portugal	Pütz, Schell e Werner (2022)
Conexões entre sinalizadores no final da vida útil de materiais de embalagem de bioplástico	68 artigos científicos	Gomes, Lopes, Nogueira (2023)
Sinais de ativação e sinais de apontamento que empresas transmitem sobre ações ou intenção de aderir a valores de inclusão do público LGBTIQIAP+	49 membros adultos da comunidade LGBTIQIAPN+ selecionados por meio de plataforma de coleta de dados para pesquisadores	Baskoro, Tjahjono, Beltran, Bogush, Wang (2023)
Sinais de qualidade de anúncios de imóveis, sejam visuais, sejam textuais	7000 anúncios de vendas e aluguel em língua polonesa de apartamentos localizados em Poznań, Polônia, reunidos entre junho de 2019 e março de 2021	Bradley, Roumpi e Simon (2023)
Impactos negativo e positivo da inovação tecnológica nas classificações de crédito de uma empresa	dados da Pesquisa de Inovação Coreana (KIS) e dados de valor de Serviço ao Investidor Coreano (KIS-Value) entre 2011 e 2019	Hebdzyński (2023)
Sinais caros, sinais críveis e sinais dispendiosos desenvolvidos por empreendedores e transmitidos	235 novos empreendimentos que realizaram campanhas de	Whang (2023)

para possíveis financiadores	captação de recursos no portal de equity crowdfunding Crowdcube e 132 investidores em ações	
Contribuição do design sutil percebido por fãs para a intenção de compra	436 respostas da plataforma MTurk	Kleinert (2023)
Valor econômico e valor ambiental no contexto da empresa	dados sobre 389 alianças ambientais do banco de dados SDC Platinum para o período 2013-2017 e dados sobre sinais em 650 anúncios de alianças	Smith-Glaviana e Lee (2022)
Política de retorno, *cash on delivery* e construtos de comércio social enquanto facilitadores da confiança do cliente.	560 usuários de comércio eletrônico da Jordânia	Jolink e Niesten (2021)
Sinais relacionados à dívida bancária e à sustentabilidade de uma empresa	1263 empresas	Al-Adwan, Alrousan, Yaseen, Muflih Alkufahy e Alsoud (2022)
Sinais exógenos e endógenos dos fundos captados em Ofertas Iniciais de Moedas (ICOs).	amostra de 1597 registros de dados ICO do ICOBench entre novembro de 2016 e março de 2019.	Fuente e Velasco (2022)
A credibilidade do empreendedor e os sinais de qualidade do projeto	62 projetos listados nas plataformas para *crownfounding* Kickstarter e Indiegogo	Thies, Wallbach, Wessel, Besler e Benlian (2021)
Práticas ambientais, econômicas e sociais em empresas industriais	relatórios de sustentabilidade de 43 empresas em 2018 na Colômbia	Huang, Pickernell, Battisti e Nguyen (2021)

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

De acordo com a plataforma *Scimago Journal & Country Rank,* os 29 artigos foram publicados em 26 periódicos sediados na Alemanha (1), Coreia do Sul (1), Malásia (1) e Suíça (3), com predomínio das instituições nos Estados Unidos (10), Reino Unido (6) e Países Baixos (6). Observa-se que não foram encontrados artigos científicos nos critérios estabelecidos desta revisão oriundos do Brasil, da América Latina, o que sugere a carência de estudos na área quando aplicados os critérios aqui estabelecidos.

2.4.2.4 Considerações

Nesta revisão sistemática, confirmou-se o que já foi observado em revisões anteriores: devido à presença da Teoria da Sinalização em várias áreas, em considerável breve período de disseminação, permanece difícil consolidar conceitos e vertentes de pesquisa. Cada

artigo verificado apresentou denominações diferentes para os sinais. A mesma versatilidade se percebeu com o desenvolvimento de métodos para geração e análise dos dados.

A diversidade atinge tanto as lacunas quanto a agenda de pesquisa, tornando-as amplas. Nos estudos, notou-se a preocupação científica em incidir sobre o modo de relacionar os sinais para viabilizar (ou prejudicar) vendas, financiamentos, parcerias em detrimento da formação do sinal, de maneira intencional pelo sinalizador. Ambientes de mercado predominam nas pesquisas, embora Educação, Marketing e Sustentabilidade tenham destaque. A abordagem quantitativa também se supera em comparação com os trabalhos qualitativos.

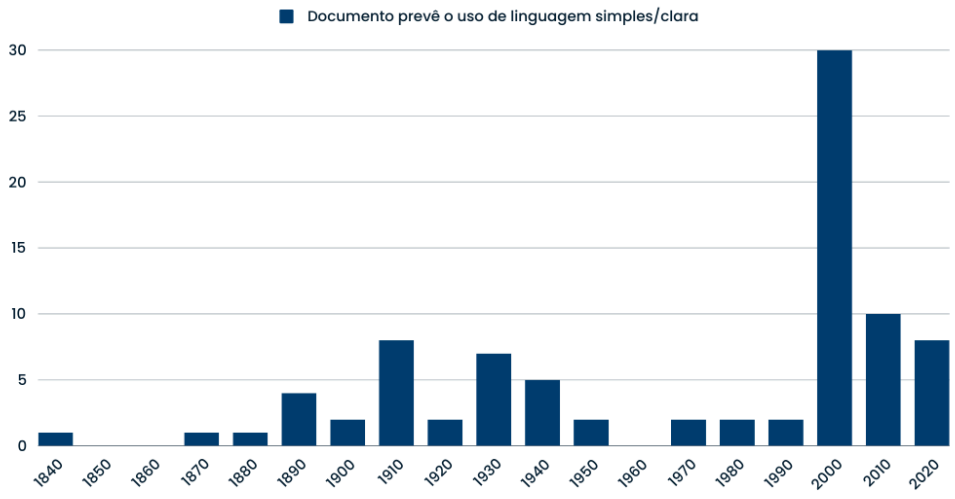
Assim, esta revisão considera um fator limitador a carência de artigos dedicados à intencionalidade do sinalizador na produção do sinal para atuar no espaço de assimetria de informação ao mesmo tempo que observa o caráter inovador de se investigar a respeito e contribuir com a pluralidade característica da Teoria da Sinalização na Administração Pública.

2.5 Linguagem simples na legislação federal brasileira (1842-2024)

Neste tópico, será consultada a legislação encontrada sobre linguagem simples, com ênfase na federal brasileira e com menções a alguns atos normativos de outros países. Isso se deve porque, na Administração Pública, ações, em geral, devem ser executadas quando expressas em lei, conforme o princípio da legalidade (Brasil, 1988). Assim, as leis e outros dispositivos legais são fontes de informação para saber se, quando e quais iniciativas são autorizadas pelo poder público. Serão apresentadas também as principais atividades desenvolvidas por órgãos públicos com o objetivo de reduzir a desigualdade de informações entre Estado e sociedade, considerando que a implementação reúne um "conjunto de funções estratégicas e tarefas operacionais" (Wu *et al,* 2014, p. 102).

É seguindo o referencial de Schriver (2017) que este trabalho busca por registros sobre linguagem simples na Administração Pública brasileira. Em consulta aos portais de legislação do Governo Federal e do Congresso Nacional, foram encontrados 87 resultados, entre os mais variados atos normativos desde 1842 a 2024 (Brasil, 2024).

Gráfico 1 - Dispositivos legais na esfera federal que mencionam linguagem simples



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

O primeiro documento vem do Império, de 1842, o Decreto nº 135, pelo qual o imperador D. Pedro II reorganiza a "Secretaria d'Estado dos Negocios Estrangeiros" e, dentre as atribuições dos gestores, estabelece que eles deveriam:

> Art. 12 - § 2º Receber diariamente do Official Maior os papeis relativos aos negocios da sua secção; examina-los cuidadosamente; informar sobre elles o que occorrer, não omittindo circumstancia alguma, que possa fazer dar ao negocio uma boa direcção; fazer as minutas dos officios, ou despachos, segundo a direcção dada pelo Ministro ou por escripto, ou verbalmente ao Official Maior, ou ao do Gabinete; pô-las, ou manda-las pôr a limpo, quando approvadas, corrigidas, ou substituidas pelo Official Maior, (ou pelo do Gabinete, nos casos, em que á este tiver o Ministro explicado verbalmente o seu pensamento, ou a direcção que mandou dar ao negocio): ter cuidado em que a redacção de taes peças seja clara, a linguagem correcta, e a letra boa (Brasil, 1842).

Não havia previsão apenas para a produção impressa, mas também no diálogo entre representantes públicos e pessoas. A palavra de ordem, escrita ou falada, era a compreensão da mensagem. É o que se nota no Decreto nº 8.025, de 16 de março de 1881, no Regulamento da Escola Normal no Rio de Janeiro:

> Art. 62, 3º Seguir na exposição o methodo que fôr mais conducente á perfeita comprehensão da materia, usando sempre de linguagem ao alcance dos alumnos e que esteja em relação com o gráo de adiantamento destes (Brasil, 1881).

Publicações pontuais sobre o tema foram pulverizadas por alguns órgãos entre os anos de 1840 e 1900. É possível localizar a recomendação de que os textos e explanações sejam entendidos por aqueles a quem são destinados em dispositivos que instruem a relação entre professor e estudantes, nas Escolas Profissionais, Escolas de Agricultura, como também entre oficiais e recrutas, conforme dispõem atualizações do Regulamento do Exército à época. Há

também a indicação para ofertar materiais educativos sobre higiene para, por exemplo, a população que migrou rumo ao estado do Acre a fim de trabalhar na cultura da borracha, no início do século XX (Brasil, 2024).

Uma área que concentra as publicações sobre o assunto nas cinco primeiras décadas do século XX são as Telecomunicações, mais precisamente a comunicação telegráfica. Embora se ressalvem as especificidades da telegrafia, a linguagem clara ou linguagem simples acontece "quando o texto é compreensível pelo serviço que apresenta" (Brasil, 1951).

> Linguagem clara é a que apresenta sentido comprehensivel em uma ou algumas das linguas autorizadas para a correspondencia telegraphica internacional, tendo cada palavra e cada expressão a significação que lhes é normalmente attribuida na lingua a que pertencerem. (Brasil, 1929, Art. 8º, §1º).

Na segunda metade do século XX, a Telegrafia transfere para a Saúde as menções sobre linguagem simples nos documentos institucionais, mantendo o foco no aspecto da compreensibilidade do texto. As leis referentes aos planos de saúde e à previdência complementar enfatizam que os materiais explicativos, estatutos e outros regulamentos devem ser redigidos de modo a serem lidos pelos clientes (Brasil, 1977). Cabe registrar que, em 1997, a necessidade popular para interpretar a bula de remédios, caracterizada por termos técnicos é fonte de regulamentação da Secretaria de Vigilância Sanitária, hoje conhecida por Anvisa. A agência estabeleceu um roteiro pelo qual as empresas farmacêuticas se norteassem para redigir a bula de remédio, de tal maneira que o texto se tornasse compreensível a fim de que o paciente pudesse conhecer e usar o medicamento (Brasil, 1997).

No final dos anos 1990 até a primeira década dos anos 2000, registrou-se um crescimento nos normativos federais a respeito do tema. Trata-se de uma série de atualizações da Lei nº 9656, de 3 de junho de 1998, que regulamenta os planos de saúde privada. O trecho é preservado ao longo das alterações do dispositivo[6]:

> Art. 16, §1º - A todo consumidor titular de plano individual ou familiar será obrigatoriamente entregue, quando de sua inscrição, cópia do contrato, do regulamento ou das condições gerais dos produtos que tratam o inciso I e o § 1ª do art. 1º, além de material explicativo que descreva, em linguagem simples e precisa, todas as características, direitos e obrigações (Brasil, 1998).

O Orçamento Público é uma nova área que prevê o uso da linguagem simples. Na Lei Orçamentária de 2000, a peça deveria ser preparada "em linguagem clara e acessível ao cidadão em geral" (Brasil, 1999). Porém, a partir dos anos 2000 surge uma significação

[6] Durante a pesquisa documental, foram encontradas mais de 20 alterações da Lei nº 9656/1998, o que pode explicar o crescimento das publicações sobre linguagem simples entre os anos 1990 e 2000.

diferente da linguagem simples na legislação federal. Até então, de recomendações direcionadas à preparação do texto, o assunto passa a ser tratado como diretriz de iniciativas centradas nas pessoas. É o caso do Decreto nº 6932, de 11 de agosto de 2009, que institui a Carta de Serviços ao Cidadão:

> Art. 1º Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com o cidadão:
> VII - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
> VIII - articulação com Estados, Distrito Federal, Municípios e outros poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos prestados ao cidadão (Brasil, 2009).

Nas décadas de 2010 e 2020, a linguagem simples assume o *status* de dever do Estado brasileiro, conforme se observa na Lei de Acesso à Informação (Brasil, 2011),

> 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.

Assim como se constitui base para a garantia de direitos à informação, ao controle social e à transparência, expressos na Política Nacional de Participação Social (Brasil, 2014). Além disso, é considerada como requisito de acessibilidade para as pessoas com necessidades específicas, de acordo com o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Brasil, 2015) e com o Programa Federal de Ações Afirmativas (Brasil, 2023). No quadro a seguir, foi organizado um resumo para destacar principais fases em que a previsão de linguagem simples aparece na legislação federal:

Quadro 5: Resumo da presença da Linguagem Simples na legislação federal

Período	Característica
1840 a 1900	Menção à linguagem simplificada no atendimento oral
1900 a 1940	Menção à linguagem simples na Telegrafia
2000 - 2009	Menção no uso de linguagem simples nos planos privados de saúde, nas leis orçamentárias
2010 - 2024	Linguagem Simples passa a ser considerada um princípio da ação do Estado, um direito do cidadão

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Os resultados detalhados desta trajetória histórica da legislação federal podem ser acessados no quadro disponível no Apêndice F, no qual são apresentados o dispositivo legal, a ementa e os trechos em que a linguagem simples é mencionada, entre 1842 e 2024, obtidos

através de consultas feitas ao Portal da Legislação, de domínio do Governo Federal, e ao Portal da Câmara dos Deputados.

Além da legislação em vigor ou revogada, apresenta-se o Projeto de Lei nº 6256/2019, que visa instituir a Política Nacional de Linguagem Simples e se encontra em tramitação no Congresso Nacional. Na proposta da política, a linguagem simples é definida como "um conjunto de práticas, instrumentos e sinais usados para transmitir informações de maneira simples e objetiva, a fim de facilitar a compreensão de textos" (Brasil, 2024).

Até o dia 22 de maio de 2024, foram votadas versões do texto no Congresso. Na primeira, aprovada pela Câmara dos Deputados, constavam os objetivos, os princípios e as técnicas de redação a serem seguidas. As diretrizes e as linhas gerais para a implementação ficavam a cargo de cada ente federado.

> Art. 3º São princípios da Política Nacional de Linguagem Simples:
> I - o foco no cidadão;
> II - a linguagem como meio para redução das desigualdades e para promoção do acesso aos serviços públicos, transparência, participação e controle social;
> III - simplificação dos atos da administração pública federal (Brasil, 2019).

A versão que se encontra em tramitação no Senado Federal passou por alterações e incluiu a previsão de preparação de versões na língua originária de documentos destinados à população indígena e a proibição do uso da linguagem neutra. Estabelece que, quando a lei for sancionada, os órgãos e as entidades da APF terão 90 dias para designar um "encarregado" para "tratamento da linguagem simples", responsável por viabilizar formação na área para outros servidores, além de publicar as ações realizadas, com fins de transparência, em plataformas oficiais (Congresso Nacional, 2024). A proposta, portanto, busca adquirir um novo contexto institucional para as dificuldades de comunicação entre Estado e cidadão: o *status* de política pública (Câmara dos Deputados, 2024; Senado Federal, 2024).

Ainda que o projeto da política nacional esteja em tramitação, destaca-se a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, também conhecida pela Lei de Participação, Proteção e Defesa do Usuário. Este dispositivo é um ponto de destaque na trajetória legislativa, porque expressa, além do uso de linguagem simples na comunicação com os usuários dos serviços públicos, que o Estado brasileiro deve redirecionar seus esforços em função do cidadão. A Linguagem Simples é uma das diretrizes da lei:

> XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos (Brasil, 2017).

Há uma virada de chave, quando parte de “novos” pressupostos, como considerar que o usuário busca o poder público na presunção de boa-fé (por exemplo, ao invés de desconfiar das declarações prestadas, o servidor deve considerá-las verdadeiras), quando a máquina pública deve repensar processos em que solicita do usuário informações das quais já dispõe. É uma lei que explicita, enfim, que o Estado deve garantir a participação das pessoas, não excluí-las do processo (Brasil, 2017).

Em programas governamentais, a simplificação da linguagem foi ganhando espaço entre as recomendações. Mendonça (1985) argumenta que no Programa Nacional de Desburocratização de 1979, no governo do presidente João Batista Figueiredo (1979-1985), não se previu modificação em relação à redação do burocratês, embora enfatizasse a redução de etapas na tramitação dos documentos (Brasil, 1979). Durante o Programa Nacional de Desburocratização (Gespública), executado entre 2005 e 2017 pelos presidentes Lula da Silva (2003-2011), Dilma Rousseff (2011-2016) e Michel Temer (2016-2019), a linguagem cidadã ganha destaque, com publicação da cartilha “Fugindo do burocratês: como facilitar o acesso do cidadão ao serviço público”. O documento reúne orientações para a preparação do texto.

Nos programas lançados em paralelo à execução do Gespública, o Bem Mais Simples Brasil (2015), Brasil Eficiente (2017), voltam-se para o campo maior da simplificação administrativa, incentivando, com maior destaque, o uso de práticas tecnológicas para atingir tal meta e mencionando a utilização da linguagem simples nas comunicações. O Simplifique! (2018), por sua vez, era um canal gerido pela Controladoria-Geral da União, a partir do qual o usuário poderia propor simplificação em algum serviço. A solicitação era encaminhada ao Comitê Nacional de Desburocratização para avaliar a implementação da proposta. Aceita ou não, era dado o retorno ao usuário (Simplifique!, 2018).

Outro programa federal foi o “Descomplica Brasil” (2020), lançado durante a gestão do presidente Jair Bolsonaro (2018-2022), também focado na simplificação processual. Neste período, uma lei relacionada à linguagem simples é destacada: o Decreto nº 9758, de 11 de abril de 2019, segundo o qual restringe a utilização dos pronomes de tratamento utilizados na comunicação oficial da Administração Pública Federal (APF) para o pronome *senhor* (Brasil, 2019). Desde então, duas menções sobre o tema foram localizadas na reforma da Lei das Licitações (2021) e no Acordo do Comércio e Cooperação Econômica entre Brasil e Estados Unidos (Brasil, 2023). Em ambas, o contexto da Linguagem Simples está na recomendação de que o texto não utilize termos que dificultem a compreensão do leitor.

Dessa forma, os documentos correlatos publicados no transcorrer destes quase dois séculos de legislação consultada expressam a necessidade de adotar a linguagem simples, em proporções distintas. Como implementá-la, porém, é uma lacuna nos dispositivos legais.

2.6 Experiências de implementação

Embora houvesse a lacuna entre o que a norma expressa e a realidade dos setores, há registros de atividades desenvolvidas por órgãos públicos, considerando que a implementação reúne um "conjunto de funções estratégicas e tarefas operacionais" (Wu *et al,* 2014, p. 102). Os estudos da revisão sistemática concentraram relatos de boas práticas acerca da Polônia, além da Colômbia, representando iniciativas da América Latina. No Brasil, foram relatadas o lançamento do Pacto Nacional do Poder Judiciário pela Linguagem Simples, pelo Conselho Nacional de Justiça, e ações do programa Linguagem Simples em desenvolvimento pelo Governo do Ceará e Prefeitura de São Paulo.

2.6.1 Polônia

A experiência de linguagem simples na Polônia não tem um começo consensual. Skaryszewska (2022) cita o período após o término da Segunda Grande Guerra Mundial (1939-1945); Ruta-Korytawska (2022) apresenta a campanha "Linguagem Simples Amiga do Cidadão", lançada em 2012. No entanto, descrevem um processo de implementação não apenas desenvolvido em órgãos públicos, mas com parcerias interinstitucionais.

O governo polonês, por meio de relatório de gestão, informa que 55% das unidades desenvolviam algum tipo de atividade relacionada ao processo de linguagem simples. Havia 80 líderes em processo de implementação da iniciativa e 45 especialistas em linguagem simples. Até então, 27% dos documentos oficiais foram simplificados de um universo de 2800 unidades administrativas (Ruta-Korytawska, 2022). Os números são considerados eficientes, uma vez que a iniciativa sistematizada é recente e já é bem avaliada pela população, da qual 89% desejam informações simples e compreensíveis (Idem).

Na Polônia, os últimos dez anos construíram um complexo para a iniciativa de linguagem simples, de publicações a parcerias institucionais. São criados laboratórios e centros especializados em certificar se órgãos, pessoas e textos adotam a "Marca da Qualidade Linguística" (Skaryszewska, 2022). O poder público promove conferências regionais e elabora declarações em e sobre linguagem simples, além de realizar formações sobre o tema. A Universidade de Varsóvia, inclusive, oferece desde 2022 a pós-graduação

“Linguagem Simples em Instituições Públicas”. Existe a Base de Dados de Textos Oficiais (BTU), que dispõe da versão original de um documento e produz uma versão simplificada. Mais ações entre 2012 e 2022 são resumidas no quadro a seguir:

Quadro 6 - Principais atividades de linguagem simples na Polônia

Eixo	Atividade
Legislação	Recomendação do Chefe da Função Pública sobre a difusão da Linguagem Simples
Divulgação	“Linguagem Simples Amiga do Cidadão”
Eventos	Conferências anuais de Política Regional, treinamentos, conferências, workshops, Congresso de Língua Oficial
Ferramentas de apoio	Base de Dados de Textos Oficiais (BTU); publicações (livros e guias) criadas para orientar acerca dos princípios da linguagem simples
Espaços especializados	Laboratório de Polonês Simples, Fundação da Língua Polonesa, Laboratório de Comunicação Eficaz

Fontes: Skaryszewska, 2022 e Ruta-Korytawska, 2022.

Destaca-se ainda o monitoramento das atividades, que analisa o desempenho da política na Administração Pública polonesa. É divulgado, desde 2019, relatórios pelo Chefe da Função Pública, nos quais se apresentam os dados referentes ao avanço da experiência nos órgãos públicos.

2.6.2 Colômbia

O Governo Federal colombiano emitiu uma circular para que todas as entidades da esfera federal redijam de acordo com os princípios da linguagem simples nos documentos direcionados aos cidadãos (Colômbia, 2021). Várias iniciativas, no entanto, são sistematizadas desde 2011, quando foi lançado o primeiro guia sobre o tema, *Guía de lenguaje ciudadano para la Administración pública colombiana* e criada a Rede de Linguagem Clara Colômbia (2018).

Um dos resultados da recomendação da circular é o portal do governo, que organizou uma estrutura de atendimento para uma população estimada em mais de 50 milhões de pessoas, pela qual é possível ser atendido por *chat*, videochamada, como também pode, apenas com o documento de identificação, acessar documentos concentrados na “Pasta do Cidadão" (Colômbia, 2024). A linguagem do portal é utilizada tendo como referência

interesses do usuário pelo Estado, a exemplo de programas habitacionais, emissão de documentos, busca por cursos e empregos.

Quadro 7 - Principais atividades desenvolvidas pelo governo federal da Colômbia

Eixos	Atividades
Legislação	Circular nº 100-010-2021
Formação	Formações para servidores e colaboradores contratados ofertadas pelo Departamento Nacional de Planejamento e pelo Instituto Caro y Cuervo
Simplificação	Estimular a criação de espaços considerados como “Laboratórios de Simplificação” Desenvolver o Sistema Único de Informação de Trâmites. Designar um líder, especialista em linguagem simples.
Monitoramento	Tornar o monitoramento contínuo das atividades implementadas
Comunicação	Difundir publicações e ferramentas tecnológicas
Atendimento ao cidadão	Dispor de respostas para o cidadão, reconhecer boas práticas de linguagem simples, implementar linguagem simples no atendimento virtual, presencial e telefônico às pessoas

Fonte: Governo da Colômbia (2021).

2.6.3 Brasil

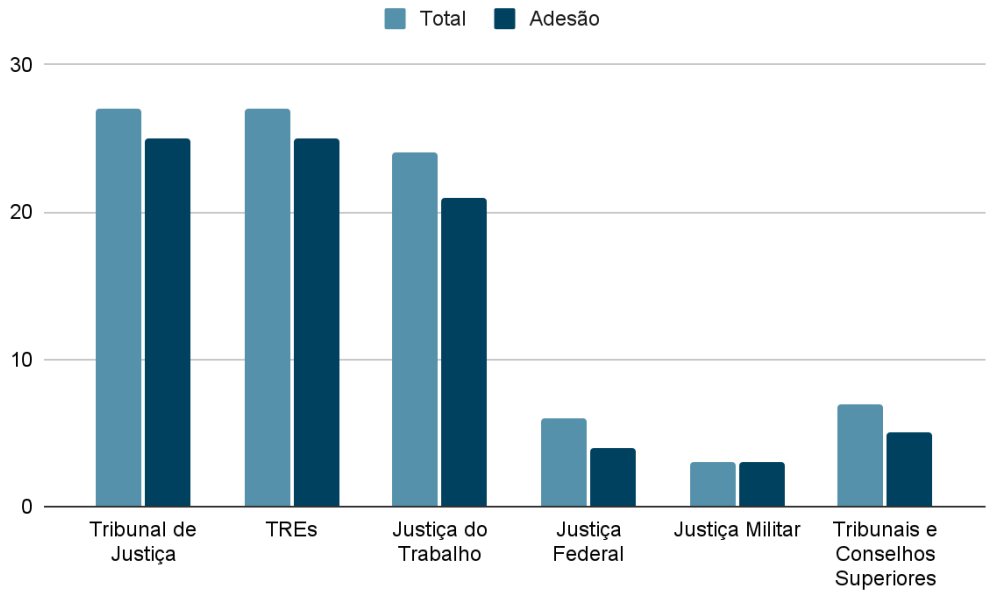
2.6.3.1 Poder Judiciário Brasileiro

De acordo com a pesquisa “Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro” (2023), 64,9% dos brasileiros consideram que a linguagem utilizada pelo Poder Judiciário, também conhecida por juridiquês (Silveira, 2014), não é de fácil compreensão. A pesquisa aponta ainda que 50% dos entrevistados decidiram não acessar algum serviço jurídico “por considerarem o processo complicado” (CNJ, 2023, p. 56).

Em busca de reduzir tais desigualdades de informação, o Poder Judiciário estabeleceu em suas estratégias de 2021 a 2026 o macrodesafio de implementar a “linguagem de fácil compreensão” (CNJ, 2020), com o objetivo de garantir transparência e acesso aos serviços ofertados pelo Judiciário brasileiro. Neste sentido, há várias experiências já desenvolvidas nesta esfera, a exemplo pelo Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR), pelos laboratórios de inovação dos Tribunais Regionais Federais das 1ª e 4ª Regiões e pelo Conselho Nacional de Justiça, com o Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples.

Em agosto de 2023, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) recomendou que todos os tribunais, exceto o Supremo Tribunal Federal, adotem a linguagem simples em suas comunicações administrativas (CNJ, 2023) ou utilizem uma versão simplificada de documentos de caráter técnico. Embora recente a normativa, 25 Tribunais de Justiça, 25 Tribunais Regionais Eleitorais, 21 Tribunais Regionais do Trabalho, todos os Tribunais de Justiça Militar, dentre os 94 tribunais e conselhos formalizaram adesão ao Pacto Nacional.

Gráfico 2 - Adesão à Linguagem Simples por órgãos vinculados ao Poder Judiciário



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

As estratégias propostas para implementação são promover oficinas sobre o tema e elaborar publicações educativas, dentre os quais estão guias, cartilhas e glossários. Há também previsão de que sejam disponibilizados modelos simplificados de documentos. Embora não seja explícita a designação dos setores que ficarão à frente das ações, o documento recomenda a atuação dos Laboratórios de Inovação e da Comunicação Social.

Uma atividade a ser destacada é o lançamento do Selo em Linguagem Simples, coordenado pelo Conselho Nacional de Justiça. A iniciativa tem o objetivo de reconhecer boas práticas de simplificação, ao observar se o material submetido ao projeto do Selo atende aos requisitos em conformidade com os princípios da linguagem simples (CNJ, 2023).

Figura 4 - Identidade visual do Selo do Poder Judiciário brasileiro

Fonte: Conselho Nacional de Justiça (CNJ)

Sobre as referências normativas para o uso da linguagem simples, o CNJ informa que a iniciativa se pauta, dentre outras, na Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), na Convenção Internacional sobre Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial (1969), na Convenção Americana de Direitos Humanos, também conhecida por Pacto de São José da Costa Rica, da qual o Brasil se tornou signatário a partir de 1992. Além de citar a Constituição Federal (1988) no que diz respeito aos direitos fundamentais, há menções à legislação federal brasileira existente sobre o assunto, a exemplo da Lei de Proteção do Usuário (Brasil, 2017), que prevê como um direito básico do cidadão o uso da linguagem simples nas comunicações.

2.6.3.2 Poder Executivo

Ao contrário do Poder Judiciário, com a experiência do Pacto Nacional há pouco apresentada, o Poder Executivo brasileiro ainda não dispõe de uma articulação normativa de alcance nacional, embora se deva mencionar o Projeto de Lei nº 6259/2019 da Política Nacional de Linguagem Simples, no Congresso Nacional desde 2019. Não foi encontrado também algum espaço eletrônico onde as pessoas possam se inteirar das ações em prol da instituição da Linguagem Simples. Nesta esfera de poder, foram iniciativas nos municípios e estados que deram o pontapé para a simplificação dos documentos públicos. Os pioneiros são a Prefeitura de São Paulo (2019) e o Governo do Estado do Ceará (2019).

No Brasil, no que se refere à formação, eixo que com frequência surge no processo de implementação, a Escola Nacional em Administração Pública (Enap), do Governo Federal, oferta dois cursos sobre o tema: “Primeiros passos para uso de Linguagem Simples” e “Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?”, com 8h e 20h de duração, respectivamente.

Eles são gratuitos e qualquer pessoa que tiver interesse pelo assunto pode fazê-los. Há outras formações no mercado. Uma, porém, diferente dos cursos livres e de extensão, chama

atenção, a pós-graduação em “Linguagem Simples na Educação”, da Faculdade Anasps, no Distrito Federal. Ao contrário, porém, das formações da Enap, a especialização retrata a linguagem simples não voltada ao público em geral, mas se destina às pessoas com deficiência, o que em outros países como Espanha, Alemanha e Finlândia seria denominada Linguagem Fácil.

2.6.3.2.1 Prefeitura de São Paulo

A Prefeitura de São Paulo é considerada a primeira instituição a adotar a Linguagem Simples na Administração Pública brasileira, por meio do Decreto Municipal nº 59.067, de 11 de novembro de 2019 e da Lei nº 17.316, de 6 de março de 2020. Nos dispositivos legais, há previsão de quais atividades devem ser realizadas, as diretrizes e os princípios em torno do desafio de adotar uma forma mais fácil para a população compreender o funcionamento do Estado. São expressos também os objetivos do programa:

> I - garantir que a Administração Pública Municipal utilize uma linguagem simples, objetiva e inclusiva em todos os seus atos;
> II - possibilitar que as pessoas e organizações consigam entender, localizar com rapidez, e usar as informações transmitidas pela Administração Pública Municipal;
> III - reduzir a necessidade de pessoas e serviços intermediários entre a Administração Pública Municipal e a população;
> IV - reduzir a comunicação duplicada e desnecessária;
> V - reduzir os custos administrativos e operacionais de atendimento ao cidadão;
> VI - promover a transparência e o acesso efetivo às informações;
> VII - facilitar a participação da população no controle da gestão pública;
> VIII - promover o uso de linguagem inclusiva;
> IX - tornar os documentos acessíveis para todas as pessoas.
> (São Paulo, 2019).

Para alcançar estes objetivos, a equipe investe em qualificação sobre o assunto, com a oferta de curso EaD, oficinas (presenciais, híbridas e virtuais); acompanhamento das equipes setoriais que desejam simplificar documentos produzidos onde trabalham; elaboração de material educativo: guias para promover oficinas, apresentar o tema e implementar o programa. A mais recente produção, anunciada em abril de 2024, foi o Selo Municipal Linguagem Simples, destinado a mapear, incentivar e articular experiências de simplificação na prefeitura. O Selo, dentre outros objetivos, tem a função de certificar, proporcionando mais um indicador de validade das ações oferecidas no órgão.

Figura 5 - Identidade visual do Selo Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo

Fonte: Prefeitura de São Paulo (2024)

Cabe acrescentar que o programa municipal é desenvolvido pelo Laboratório de Inovação Pública (Lab11), vinculado inicialmente à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, passando para a Secretaria de Gestão, onde integra a Escola Municipal de Administração Pública. O Lab11 está situado no bairro Boa Vista, Centro da capital paulista.

Até o fechamento desta versão da dissertação[7], o site específico do programa tinha indícios de atualização até abril deste ano. Os números referentes à capacitação, cooperações e eventos datam de 2019.

2.6.3.2.2 Governo do Estado do Ceará

Em consulta ao Banco Eletrônico de Leis Temáticas da Assembleia Legislativa do Ceará (Belt), 33 registros normativos foram encontrados, quando buscados termos como "linguagem simples" e "linguagem clara". O primeiro deles é de 1993, que trata sobre a Lei Orgânica do extinto Tribunal de Contas dos Municípios do Ceará (TCM). A recomendação é para que a denúncia preparada deva ser escrita com linguagem clara e precisa (Ceará, 1993). A menção seguinte ocorreu em 1995, com exato teor, embora tratando sobre uma instituição diferente, o Tribunal de Contas do Estado (TCE).

É na seara do orçamento público que predomina a menção à linguagem simples na legislação cearense. Dos 33 dispositivos legais encontrados, 17 deles se referem à divulgação das Leis de Diretrizes Orçamentárias (LDO), com a mesma previsão textual: de que o texto seja disponibilizado de tal maneira que seja de "fácil compreensão" (Ceará, 2024). Em todos os Planos Plurianuais (PPAs) entre os anos de 2012 e 202,7 há previsão de que os textos devam ser feitos com "linguagem mais clara e acessível". Identificou-se também a recomendação de linguagem simplificada em relatórios da Secretaria Especial de Políticas sobre Drogas (2015), em orientações sobre primeiros socorros prestados às gestantes em

[7] Data desta versão: 2 de julho de 2024.

unidades de saúde (2020), em comunicações pertencentes ao Sistema Estadual de Cultura (Siec) e na Política de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário (2016).

Foi sancionada a Lei nº 18.246, de 5 de dezembro de 2022, que estabelece a Política Estadual de Linguagem Simples do Estado do Ceará nos órgãos estaduais da Administração Direta e Indireta (autarquias, fundações, empresas públicas). Em sete artigos, o documento apresenta os objetivos da Política, centrados em transformar a comunicação entre Estado e sociedade, ao enfatizar que o foco deva estar no cidadão, garantindo a ele mais condições para compreender as informações que o governo pretende transmitir.

São apresentados os princípios da Política, dispostos como valores a serem trabalhados para que sejam percebidos pela população: a) empatia e foco no cidadão; b) participação social; c) redução das desigualdades; d) desburocratização da linguagem; e) transparência; f) confiança no Estado; e g) inovação (Ceará, 2022). Na Política Estadual, são encontradas ainda as diretrizes, as etapas de preparação de documentos e uma seção "Pelo Direito de Entender", uma espécie de glossário, na qual são explicadas algumas palavras que possam causar estranhamento ao leitor.

Durante a vigência da política estadual, foram localizadas duas leis a respeito do tema, publicadas em dezembro de 2023, que abordam a necessidade de uso da linguagem simples: a que apresenta o Plano Plurianual de 2024 a 2027 e a Lei de Diretrizes Orçamentárias. Elas seguiram o padrão textual das leis de anos anteriores. Cabe acrescentar que foram realizadas buscas por iniciativas em linguagem simples nas prefeituras, mas não foram encontradas.

Passando da dimensão normativa para a executiva, a sede da primeira iniciativa institucionalizada de Linguagem Simples nas Regiões Norte e Nordeste do país é o Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Estado do Ceará (Íris), criado em 2020, vinculado à Secretaria da Casa Civil. O escritório funciona no "coração" do governo estadual, no Complexo do Palácio da Abolição (Av. Barão de Studart, 400, Meireles, Fortaleza-CE).

O Íris surge em um contexto de expansão dos laboratórios de inovação no setor público brasileiro na última década, que têm a missão de enfrentar crises de legitimidade do Estado, com o desenvolvimento de estratégias novas, liderando iniciativas de modernização estatal em busca do Novo Serviço Público (*New Public Management*), ao tentar, dentre outras funções, corrigir falhas crônicas da Administração Pública, mobilizando novos agentes no processo, com destaque para os usuários e iniciativa privada (Ferrarezi; Almeida, 2023).

Desse modo, o Laboratório de Inovação e Dados é um órgão destinado à execução de programas governamentais, que trabalham com foco na transformação digital de serviços públicos, na participação do usuário para contribuir com o redesenho da oferta de serviços e com a simplificação textual da comunicação governamental com o cidadão (Íris, 2024).

Desde janeiro de 2020, o Íris mobiliza o público interno, ou seja, os servidores estaduais, e público externo, servidores de outras organizações no país, a partir da oferta de seminários on-line (webinar), capacitações, oficinas, a fim de torná-los multiplicadores de Linguagem Simples nos órgãos em que trabalham. Colaborou com o desenvolvimento de materiais informativos, a exemplo do "Guia de Padronização dos Serviços Públicos" e da cartilha "Como usar Linguagem Simples" (Ceará, 2020; Ceará 2021).

Figura 6 - Páginas do Edital de Pesquisa e Criação da Pinacoteca do Ceará (2023)

Fonte: Ceará, 2023.

Para o público externo considerado o cidadão-usuário, o Íris atua na simplificação dos textos do Portal Único de Serviços, conhecido como "Ceará Digital", no atendimento automático virtual do "Plantão Coronavírus" e da Secretaria da Fazenda (Ceará, 2023). Divulgou o primeiro edital em Linguagem Simples no estado, destinado à seleção de projetos culturais (Ceará, 2022), dentre outros já lançados. O Íris se tornou um multiplicador da experiência de simplificação no Ceará: foram formalizadas cooperações entre órgãos estaduais e registrada a participação do Laboratório em eventos sobre o tema (Íris, 2024).

Em setembro de 2023, o Laboratório recebeu o Prêmio "*Cherryl Stephens Innovation*", concedido pela *Plain Language Association International* (PLAIN), com base em quatro eixos: a) pela tecnologia utilizada para ofertar os serviços; b) pela contribuição na

expansão da Linguagem Simples; c) por se tornar fonte de pesquisa sobre o assunto; e d) pelas capacitações promovidas (Íris, 2023). Desde o início de 2024, não há indicadores de que o site esteja sendo atualizado.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo, a proposta é apresentar as escolhas metodológicas para desenvolver o objetivo de analisar os reflexos de implementação de iniciativas em Linguagem Simples à luz da Teoria da Sinalização. São detalhados, a seguir, o tipo de pesquisa, os participantes, o instrumento, os procedimentos e a análise dos dados.

3.1 Tipo de pesquisa

Com a questão de pesquisa definida, ou seja, estabelecido que o objetivo deste trabalho é analisar os reflexos de implementação de iniciativas em Linguagem Simples à luz da Teoria da Sinalização, foram delineados os procedimentos metodológicos. O primeiro deles foi a adoção da abordagem qualitativa, uma vez que não está no *corpus* desta dissertação aprofundar-se em aspectos quantitativos, mas em se dedicar a compreender ações, opiniões acerca de um fenômeno social (Gerhardt; Silveira, 2009).

> A pesquisa qualitativa é definida como aquela que privilegia a análise de microprocessos, através do estudo das ações sociais individuais e grupais, realizando um exame intensivo dos dados, e caracterizada pela heterodoxia no momento da análise. Enfatiza-se a necessidade do exercício da intuição e da imaginação pelo sociólogo, num tipo de trabalho artesanal, visto não só como condição para o aprofundamento da análise, mas também — o que é muito importante — para a liberdade do intelectual (Martins, 2004, p. 289)

O microprocesso em questão se refere a conhecer o modo de desenvolvimento de iniciativas em transformar textos oficiais, marcados por termos técnico-legais, em textos simplificados, em instituições públicas brasileiras que registraram essa mudança organizacional. Compreender este fenômeno, em plena expansão no país, envolve consultar pessoas e equipes ligadas diretamente às experiências de Linguagem Simples, envolve investigar as ações realizadas nos últimos cinco anos em que há registros do fenômeno.

Neste sentido, o método qualitativo se dedica a um fenômeno *atual* - o processo de desenvolvimento de políticas públicas/programas institucionais na Administração Pública; *específico* - restringe-se a analisá-lo sobre que tarefas e pessoas desenham o processo para a entrega do texto oficial simplificado; e se preocupa, enquanto questão de pesquisa, em *como* a implementação acontece.

A pesquisa possui seções em que prevalece o caráter descritivo, uma vez que busca reunir etapas, atividades percebidas pelos participantes, ou seja, características das iniciativas (Gil, 2008), mas também tem caráter exploratório, à medida que pessoas serão convidadas a

contribuir com informações sobre as experiências que, essencialmente, apenas elas possuem, que não é possível até então encontrá-las em documentos ou outros registros, uma vez que se trata de experiências pioneiras no país (São Paulo, 2020; Ceará, 2024; Rodrigues, 2022; Brasil, 2024), que podem servir de referência para outros órgãos e entidades.

Com o propósito de contextualizar o aparecimento da linguagem simples na vida pública brasileira, parte desta pesquisa é documental, ao consultar fontes secundárias de informação, a exemplo de leis e outros dispositivos legais que são registros institucionais públicos, não receberam tratamento analítico e têm a finalidade de conhecer uma mudança de cultura. Neste estudo, a mudança em questão trata sobre a cultura de comunicação oficial a ser implementada.

> Todas as sociedades estão continuamente mudando. Mudam as estruturas e as formas de relacionamento social, bem como a própria cultura da sociedade. Para captar os processos de mudança, não basta, portanto, observar as pessoas ou interrogá-las acerca de seu comportamento. Nesse sentido é que as fontes documentais tornam-se importantes para detectar mudanças na população, na estrutura social, nas atitudes e valores sociais, etc (Gil, 2008, p. 154).

Esta pesquisa documental conta com as etapas de apresentação contextual da legislação coletada; dos autores, em sua maioria governos federais; da autenticidade do texto; e do suporte no qual os registros estão disponíveis (Sá-Silva; Almeida; Guindoni, 2008). Dessa forma, a busca pelos documentos se concentrou nas plataformas do Governo Federal e do Congresso Nacional brasileiros, que disponibilizam documentos normativos de forma virtual. Houve também busca por documentos disponibilizados nos portais institucionais de governos federais de outros países. Vale destacar que mais uma característica da pesquisa documental foi percebida: os acessos à legislação foram gratuitos, ou seja, não implicaram custos financeiros para o andamento do trabalho (Gil, 2008).

3.2 Participantes

As pessoas selecionadas para serem consultadas por meio da entrevista possuem um critério em comum: trajetória profissional ligada a experiências de linguagem simples no Brasil. Elas trabalham na Administração Pública, seja em órgãos do Poder Judiciário, do Poder Executivo. Outras atuam na iniciativa privada, que colaboram com o processo de implementação no setor público.

Não houve um número de participantes para atingir saturação. As pessoas entrevistadas são consideradas, segundo Vinuto (2014), as sementes, ou seja, pessoas que detêm informações em profundidade sobre o processo de implementação do programa - por

isso considerado como critério de inclusão para a entrevista. Assim, buscou-se utilizar a amostragem não representativa orientada por respondentes denominada por Handcock e Gile (2011) e Vinuto (2014) “amostragem bola de neve”. Por meio desta ferramenta, seria possível identificar mais profissionais envolvidos com a iniciativa sem um quantitativo consolidado - o que se tentou, porém, sem retorno às sondagens feitas por e-mails institucionais.

Foram convidadas pessoas ligadas à gestão, em algum período de desenvolvimento, da experiência em linguagem simples na Prefeitura de São Paulo, no Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, no Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Estado do Ceará, no Instituto Mirante de Arte e Cultura do Ceará, na Rede Linguagem Simples Brasil e na *Plain Language International*. O objetivo das entrevistas é, a partir da *expertise* das convidadas, analisar os possíveis benefícios e desafios de se implementar o texto oficial simplificado, bem como observar se as recomendações de implementação expressas nos dispositivos legais correspondem ou não com o cotidiano de execução das experiências.

3.3 Instrumento para geração de dados

O instrumento utilizado para desenvolver esta pesquisa é a entrevista semiestruturada, em profundidade, pela qual se propõe viabilizar uma (re)construção de um fato a partir dos atores sociais envolvidos, uma vez que “fornece os dados básicos para o desenvolvimento e a compreensão das relações entre os atores sociais e sua situação” (Bauer; Gaskell, 2002, p. 65). Duarte (2004) explica que a entrevista é uma técnica de coleta de dados indicada quando o pesquisador necessita de informações mais detalhadas acerca de práticas sociais que possam enriquecer especificidades e evidenciar contradições do fenômeno.

As entrevistas, assim, são adotadas na realização desta pesquisa sob a perspectiva de colaborarem para fornecer dados acerca do processo de implementação do programa, uma vez que, durante a coleta de dados por meio de documentos oficiais, notam-se recomendações para, dentre outras etapas, o processo de implementação, deixando uma lacuna acerca de como foi a execução das atividades planejadas.

Para Yin (1994), a entrevista é uma das fontes de prova mais relevantes para o desenvolvimento do protocolo de pesquisa. Ela é caracterizada pela estrutura com elementos fixos e também flexíveis ou o que Triviños (1987) classifica semiestruturada, desenvolvida com questões marcadas pela teoria e os objetivos que norteiam a pesquisa e organizada com questões ora de conteúdos precisos, ora de conteúdos que permitam a opinião do entrevistado.

Nesse sentido, foi preparado o roteiro de entrevista em três momentos. Foi desenhado um roteiro de entrevista semiestruturado, no qual se abordaram o perfil sociodemográfico (idade, gênero com o qual se identifica, formação acadêmica e tempo de serviço público), a relação com a temática Linguagem Simples (quando e onde passou a ter contato, como foi/é a colaboração da entrevistada com o tema na instituição onde trabalha), a análise do desenvolvimento da experiência (quais atividades são realizadas, objetivos, resultados, benefícios e desafios alcançados) e o encerramento (momento no qual a participante pôde tecer considerações para além do roteiro planejado). O roteiro e outros documentos foram encaminhados para apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa do Campus Amílcar Ferreira Sobral da Universidade Federal do Piauí, pela Plataforma Brasil.

3.4 Procedimentos

As pessoas que participaram das entrevistas planejadas para este trabalho foram identificadas à medida que se liam artigos acadêmicos e jornalísticos, pesquisavam-se páginas oficiais de órgãos que trabalham a temática da Linguagem Simples na Administração Pública Brasileira. A menção a estas pessoas/instituições se repetia nas buscas por dados a respeito quando se adotaram os seguintes critérios: a) participação no processo de implementação da Linguagem Simples, seja por meio de um programa, de um projeto, de uma política pública, enfim, instituído(a); b) representante de uma iniciativa de Linguagem Simples realizada no Poder Executivo; c) representante de uma iniciativa de Linguagem Simples no Poder Judiciário[8]; d) nacionalidade brasileira, a fim de que fluísse a entrevista por meio da Língua Portuguesa; e) pessoa disposta a conceder entrevista sobre o assunto; e f) pessoa maior de 18 anos.

Chegou-se, assim, a cinco pessoas que poderiam contribuir com este trabalho: duas que pudessem abordar sobre a experiência do programa Linguagem Simples, desenvolvida pelo Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Estado do Ceará e do Instituto Mirante de Arte e Cultura do Ceará; uma que representasse a experiência pioneira do Poder Judiciário no estado do Paraná; uma que relatasse a experiência do programa Linguagem Simples no município de São Paulo, pioneiro no país; uma pessoa que contribuísse com todas as implementações aqui mencionadas, residente no estado do Rio de Janeiro.

[8] Não foi procurada uma pessoa que representasse uma experiência desenvolvida em algum órgão do Poder Legislativo brasileiro porque não foram encontrados resultados nos mecanismos de busca na internet aplicados com os Poderes Executivo e Judiciário, quais foram “linguagem simples” e “Poder Legislativo” e “Brasil”, nem citado pelas entrevistadas desta pesquisa No entanto, os resultados de busca apresentaram o Projeto de Lei nº6256/2019 que trata sobre a Política Nacional de Linguagem Simples, documento abordado nesta pesquisa.

Foi feita uma sondagem inicial, através de e-mail institucional, com as possíveis participantes sobre a disponibilidade para as entrevistas. Das cinco, quatro prontamente se dispuseram e manifestaram satisfação com a razão da sondagem. Apenas uma pessoa informou que não poderia participar da entrevista em decorrência da inviabilidade por tempo indeterminado para atender a comunidade acadêmica devido à intensa agenda de trabalho em meio à equipe reduzida.

Após aprovação da pesquisa, sob o Parecer nº 6.745.053, o protocolo prosseguiu com o convite às participantes, feito por e-mail institucional, acompanhado do mencionado parecer e do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Cada uma das quatro convidadas participou de videochamada feita em horário comercial pelo *Google Meet* e gravada pelos *softwares OBS Studio* e *Grain.co*, que, por sua vez, simultaneamente já fez a transcrição do áudio em texto. Cada entrevista teve, em média, 50 minutos de duração. As quatro aconteceram entre os dias 22 e 29 de maio de 2024.

Os arquivos das entrevistas foram armazenados em e-mail da pesquisadora com domínio da Universidade Federal do Piauí, protegidos por senha criptografada. O prazo de guarda segue a tradição do ambiente acadêmico, 5 anos, de acordo com a Resolução nº 466/2012, alínea c, do Conselho Nacional de Saúde (Brasil, 2012).

3.5 Análise dos dados

Para analisar as informações extraídas das fontes de entrevistas semiestruturadas, foi adotada a análise qualitativa de conteúdo, indicada por Kleinheksel *et al* (2020) em situações para as quais se detém grande volume de informações a serem analisadas. Os autores, assim como Graneheim, Lindgren e Lundman (2017), destacam que este tipo de análise se concentra na "variação" entre semelhanças e diferenças de um e entre textos.

> É o processo de considerar tanto o participante quanto o contexto, ao classificar o texto em grupos de categorias relacionadas para identificar semelhanças e diferenças, padrões e associações, tanto na superfície quanto no interior implícito (Kleinhesel *et al,* 2020, p. 127).

A abordagem utilizada será a dedutiva, também conhecida por "*concept-driven*" (Schreier, 2012), segundo a qual a análise parte do referencial teórico para sistematizar as informações acerca do fato estudado. Nesta pesquisa, parte-se das revisões sistemáticas acerca da Linguagem Simples e da Teoria da Sinalização, delineando a lacuna de informação entre governo e sociedade, para compreender como a sinalização em torno da simplificação de textos é desenvolvida em instituições públicas.

Devido à diversidade de terminologias referentes à análise de conteúdo (Gaspi; Maron; Magalhães Júnior, 2021), esta pesquisa segue a proposta elaborada pela autora seminal Laurence Bardin (2020), segundo a qual a análise de conteúdo é entendida por

> Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo de mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas desta mensagem) (Bardin, 2020, p. 44).

Desta forma, o presente trabalho se norteia pelas três principais etapas propostas por Bardin (2020). Na primeira, a pré-análise, foi realizada a leitura flutuante do texto obtido com as transcrições das quatro entrevistas feitas. Na etapa seguinte, foram codificadas e categorizadas as 23.529 palavras transcritas, de acordo com os objetivos da pesquisa, com as linhas de estudo verificadas nas revisões sistemáticas e, por fim, com suporte do *software* de análise qualitativa Atlas.ti. Na terceira etapa, foram desenvolvidas inferências a partir das condições de produção das iniciativas sobre as quais as entrevistadas conversaram, detalhadas no próximo capítulo.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO

Neste capítulo, foram estruturados códigos e categorias para analisar reflexos de implementação de iniciativas em Linguagem Simples tendo como referência a Teoria da Sinalização. Em outras palavras, será analisado como o sinal de simplificação vem sendo construído pelo Estado a fim de reduzir a assimetria de informação com as pessoas. Nesta tarefa, são sistematizados dados sobre as equipes de trabalho, as dimensões preparatória, operacional, de avaliação e controle, além de benefícios e desafios citados pelas pessoas entrevistadas, ao lado da literatura consultada por meio das revisões sistemáticas. A análise dos dados é feita de acordo com Bardin (2020) e auxílio do *software* Atlas.ti.

4.1 Perfil das participantes

Conforme exposto no capítulo anterior, quatro pessoas concederam entrevistas para a geração de dados neste trabalho. Uma participante trouxe dados sobre a experiência pioneira de implementação da Linguagem Simples no Poder Judiciário brasileiro. Uma informou sobre o primeiro programa de Linguagem Simples na esfera municipal do Poder Executivo. Uma entrevistada narrou os primeiros passos do primeiro programa de Linguagem Simples na esfera estadual. Uma, por fim, colaborou de forma sistêmica sobre estas e outras implementações. As quatro representantes possuem em comum o fazer pioneiro do fenômeno em estudo no país, ainda que, diga-se de passagem, das três profissionais envolvidas diretamente com a implementação da Linguagem Simples em dado setor, apenas uma permanece na equipe atual. As demais foram localizadas pelas marcas de atuação identificadas em documentos e outros registros institucionais acerca das iniciativas.

Além da contribuição para o desenvolvimento da Linguagem Simples, as participantes representam/representaram 33%, 50% e até mesmo 100% das pessoas que integram equipes especializadas sobre o assunto nos locais onde atuam/atuaram. De acordo com os relatos, estas equipes são formadas por poucas pessoas, de modo que o quantitativo aqui consolidado ganha maior proporção. Assim, sob uma abordagem qualitativa e sob um contexto histórico, por serem pioneiras no Brasil, a contribuição das entrevistadas ao processo de implementação da Linguagem Simples no Brasil não prescindiu de saturação nas entrevistas. Mais detalhes obtidos durante o preenchimento do primeiro bloco de perguntas do roteiro de entrevista pode ser consultado a seguir:

Quadro 8 - Perfil das participantes

	Idade	Gênero	Formação acadêmica	Tempo de serviço público	Duração da entrevista	Local da entrevista
Participante 1	25	pessoa trans não binária	especialização	5	57 min	trabalho
Participante 2	47	mulher cis	especialização	11	40 min	trabalho
Participante 3	42	mulher cis	mestrado	10	50 min	casa
Participante 4	57	mulher cis	mestrado	5	58 min	casa

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

As informações que compõem o perfil sociodemográfico foram selecionadas de acordo com o que vinha sendo observado na fundamentação teórica deste trabalho. Fez sentido perguntar a idade da pessoa entrevistada a fim de constatar que os dados se assemelham ao que foi observado no perfil elaborado por Arias-Badia e Fernández-Torné (2020), autoras que também observaram a formação acadêmica e o gênero das pessoas especializadas em Linguagem Simples na Espanha: há o predomínio de mulheres da faixa etária entre 41 e 50 anos e uma distribuição equilibrada entre as formações ligadas à Educação e à Comunicação Social. Assim como na pesquisa hispânica, houve equilíbrio na titulação acadêmica das participantes, entre uma especialista, uma mestranda e duas mestras. Cabe dizer que duas prosseguiram os estudos acadêmicos em função do tema Linguagem Simples, informação fornecida durante preenchimento do perfil.

O dado “Tempo de Serviço Público”, não apresentado por Arias-Badia e Fernández-Torné (2020), foi buscado com duas finalidades: conhecer a proporção de tempo do profissional dedicado à Linguagem Simples na Administração Pública e analisar se este tempo corresponde com as primeiras experiências de Linguagem Simples no país encontradas no trabalho. Metade das participantes tem vinculado sua trajetória no serviço público à difusão da Linguagem Simples. Duas entrevistadas, a propósito, iniciaram na vida pública com a função, dentre outras, de iniciar a sensibilização sobre o tema. As outras duas participantes tiveram praticamente metade do serviço público prestado dedicados à Linguagem Simples.

O registro da duração e do local da entrevista, embora não integre de modo convencional o perfil sociodemográfico, pode neste e trabalhos futuros indicar possíveis situações de menor ou maior conforto para que as entrevistadas pudessem discorrer sobre os questionamentos a elas apresentados. Embora seja pertinente aprofundar as causas, nota-se

que as participantes que concederam entrevista a partir do ambiente de trabalho foram as que menos se detiveram nas dificuldades e nos desafios percebidos ao longo da implementação, assim como registraram entrevistas mais curtas (97 min) em comparação com a média daquelas que falaram de casa (108 min).

4.2 Apresentação dos códigos e das categorias

Após transcrição das quatro entrevistas, foram estruturadas seis categorias temáticas e 30 códigos a elas agrupados. Os critérios para definição de uma categoria se nortearam nos eixos de pesquisa feitos com base nas revisões sistemáticas (processo de implementação, perfil da equipe, automação de tarefas, pontos críticos à linguagem simples e pontos de encontro com a Teoria da Sinalização) e na presença destes eixos nas falas das pessoas entrevistadas (processo de implementação, considerações sobre equipe, percepção de benefícios e desafios das implementações).

Importante registrar que, embora se tenha atentado para o padrão de qualidade ao formar uma categoria conforme Bardin (2020), Sampaio e Lycarião (2021) estabelecem, é necessário salientar que neste processo exploratório de um fenômeno recente em realidades institucionais as categorias não se autoexcluíram, pelo contrário, os códigos transitaram pela maioria das categorias. Os códigos pertencentes à categoria Equipe de Trabalho, por exemplo, permeiam as categorias referentes às ações desenvolvidas, assim como aquelas que tratam de benefícios e desafios listados. Operacionalizar e avaliar as tarefas não são atividades sucessórias: podem, inclusive, acontecer simultaneamente.

Mesmo registro se observou nos códigos. Um deles é “Alcance da Iniciativa”, presente tanto na categoria dos benefícios quanto na categoria dos desafios. Por uma entrevistada, o código foi apresentado como positivo, partindo do ponto de vista das pessoas alcançadas nos primeiros anos do programa:

> Eu acho que a gente vem num caminho muito promissor, em vários sentidos. Primeiro, porque a gente tem hoje os executivos aderindo em algum nível e de alguma forma à linguagem simples, seja via laboratórios de inovação, que é um espaço propício, porque é uma inovação, uma inovação na linguagem. Então, os laboratórios de inovação cumprem bem esse papel de trazer como projeto e experimentar a linguagem simples. Eu acho que a gente tem tido uma boa disseminação (Participante 3).

O mesmo código, porém, já foi apresentado por outra pessoa sob a perspectiva de meta:

> Continua sendo um desafio a gente chegar em todo mundo (Participante 1).

Não apenas os códigos transitam entre as categorias, mas as próprias categorias poderiam passar por reestruturações. Seria possível, por exemplo, unificar as dimensões preparatória, de avaliação e controle com a dimensão operacional, sem prejuízos semânticos. Nada impede, por exemplo, que "relatório de gestão" esteja na categoria das ações realizadas. Por uma decisão estritamente didática, a categoria referente à operacionalização foi desmembrada.

Dessa forma, os códigos abrigados na etapa preparatória, centrados nos estudos, na definição de diretrizes e objetivos, guardam uma relação mais explícita com a finalidade da Teoria da Sinalização, permitindo detalhar os resultados deste encontro com a Teoria. Os códigos ligados à avaliação e ao controle foram também destacados para a análise de desafios e benefícios. No entanto, reforce-se, são códigos de dimensão operacional, isto é, de implementação propriamente dita.

Com o apoio do *software* Atlas.ti, foi possível ainda criar subcódigos, a fim de explorar presenças textuais de ações específicas. Foi o caso, por exemplo, do código "normatização", que reúne documentos como a ISO, a proposta de norma submetida à ABNT, decreto, leis e projeto de lei. Ou ainda o código "cooperações e acordos", desdobrável em parcerias internas, ou seja, entre setores do mesmo órgão, e externas, abrangendo, inclusive, instituições não governamentais. Assim, registra-se a seguir uma classificação de caráter didático, tamanha a dinamicidade da implementação.

Quadro 9 - Sistematização dos códigos e distribuição em categorias

Categoria	Unidade de Registro/Código
Dimensão referente à equipe de trabalho	Quantitativo
	Formação acadêmica das pessoas entrevistadas
	Experiência(s) anterior(es) à Linguagem Simples
	Formação acadêmica/profissional das pessoas participantes da iniciativa
Dimensão preparatória da implementação	Estudos sobre Linguagem Simples
	Estruturação das diretrizes
	Objetivos da iniciativa
	Cooperações e acordos
	Elaboração de material educativo
	Formações sobre Linguagem Simples

Dimensão operacional da implementação	Normatização
	Premiação
	Setor de desenvolvimento da iniciativa
	Simplificação de documentos
Dimensão de avaliação e controle da implementação	Acompanhamento das equipes
	Avaliação
	Mapeamento
	Relatório de Gestão
Dimensão dos desafios	Alcance da iniciativa
	Associação com outros campos de conhecimento
	Automação
	Legitimidade
	Orçamento
	Resistência à mudança
	Tempo para simplificar
	Testagem com público-alvo
Dimensão dos benefícios	Alcance da iniciativa
	Associação com outros campos de conhecimento
	Evolução das equipes
	Identificação com o tema

Fonte: Elaborado pela autora (2024)

A categoria referente ao tema “Equipe de Trabalho” agregou informações fornecidas pelas entrevistadas no que diz respeito a pessoas que se relacionam diretamente com as atividades da iniciativa. Aqui se incluem as pessoas que concederam entrevista, aquelas que foram mencionadas por desenvolverem alguma tarefa em meio à implementação, como também pessoas que participaram de alguma formação e foram preparadas para integrarem equipes multiplicadoras. À categoria foram incluídas informações acerca da formação acadêmica das participantes e de experiências anteriores à iniciativa com a qual colaboraram.

Na categoria que aborda a “Dimensão Preparatória” da iniciativa, elencaram-se informações que indicassem como as pessoas entrevistadas se prepararam para dar início à execução do programa/política pública sobre o tema: quais governos que já trabalhavam com

o assunto foram consultados, que materiais educativos tidos como referência e, especialmente, sob quais diretrizes e objetivos se estabelecia a linguagem simples.

Na categoria “Dimensão Operacional”, foram agrupados os códigos que representaram uma ação propriamente dita, que resultou em alguma entrega. Nela foram mencionadas as formações (palestras, oficinas, cursos, encontros e outros eventos de sensibilização); a preparação de material educativo (guias, cartilhas, fôlderes); a normatização (elaboração de portarias, decretos, leis, incluindo projeto de lei); a celebração de cooperações técnicas e parcerias institucionais; a tarefa de simplificar documentos; e a premiação, seja ela recebida, seja promovida.

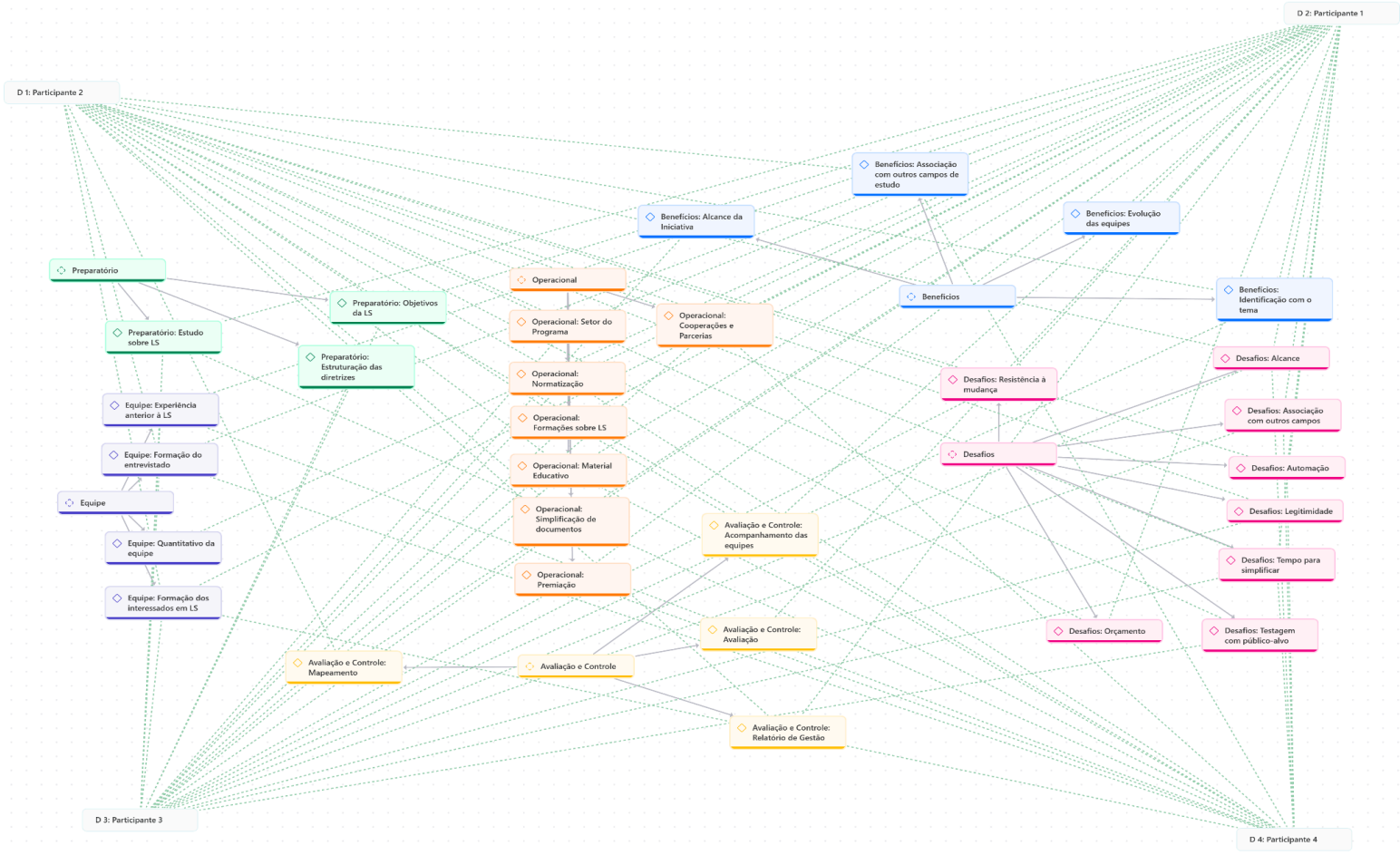
Para a categoria “Avaliação e Controle”, foram selecionadas as citações que trataram acerca do acompanhamento das pessoas que receberam formações e tiveram algum tipo de assessoria na tarefa de simplificar documentos; do mapeamento de onde se conseguiu chegar e para onde se pretende avançar; da avaliação das tarefas executadas e, por fim, da elaboração (ou não) de relatórios de gestão sobre as ações promovidas.

Reuniram-se na categoria “Desafios” impressões das entrevistadas sobre ações em que se sobressaíram dificuldades para fazê-las e que se tornaram metas a serem atingidas com o decorrer das iniciativas. Levar a linguagem simples a todos os setores do órgão abordado, buscar ferramentas e estratégias que reduzam o tempo de simplificação dos documentos, além de sistematizar a forma de participação das pessoas usuárias dos serviços públicos por que passou alguma medida de simplificação são desafios identificados.

Há outros também relacionados a um enfrentamento mais político do que operacional. O desafio de equilibrar tensões com outros grupos que defendem a linguagem inclusiva, com agentes políticos para tramitação/aprovação de políticas públicas, bem como dialogar com servidores resistentes à mudança cultural em preparar o documento simplificado são obstáculos a serem superados segundo as entrevistadas.

A categoria “Benefícios” traz códigos em que se ressaltaram aspectos positivos no decorrer do programa/atividade/estratégia: a descoberta e a consequente identificação das pessoas com o tema da Linguagem Simples e o interesse em aplicar as diretrizes do assunto no ambiente de trabalho. Também integra a categoria a percepção de parceria de trabalho com outras áreas de conhecimento, a exemplo da Experiência do Usuário e do Design que, juntas com a Linguagem Simples, constituem o tripé para a produção de documentos simplificados. Na imagem a seguir, é apresentado o resumo geral entre as categorias e os códigos de acordo com a fala das entrevistadas:

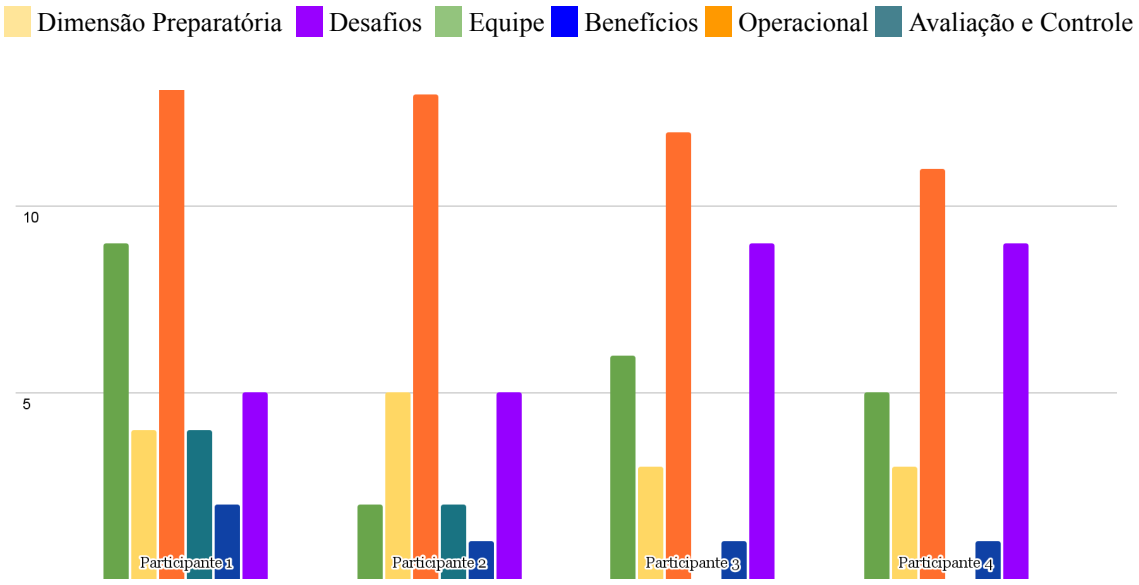
Figura 7 - Rede com categorias e códigos elaborados com base nas entrevistas



Fonte: Elaborada pela autora com auxílio do Atlas.ti (2024).

Em uma primeira leitura da figura, observam-se as seis categorias e seus respectivos códigos que trazem uma espécie de "mapa" da Linguagem Simples a partir das contribuições das entrevistadas: as conexões se direcionam para dois eixos principais: o operacional, com convergência para a normatização e para as formações; e o dos desafios, dois quais se sobressai a busca por estratégia para lidar com a resistência à mudança no ato de escrever. Ao utilizar outro recurso do *software* Atlas.ti denominado "magnitude", foi possível perceber a presença das categorias no texto de cada entrevista transcrita, com mais detalhes, conforme se nota no gráfico a seguir:

Gráfico 3 - Presença dos códigos, por categoria, nas transcrições das entrevistas



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

De acordo com o gráfico, predominou no discurso de todas as entrevistadas a dimensão operacional da implementação, ou seja, dedicou-se a relatar sobre o quê e como foi feito. Em seguida, embora com proporções distintas, nota-se o destaque para a apresentação dos aspectos ligados aos desafios de implementação, ao lado da categoria que abrange elementos específicos de equipe. Os trabalhos preparatórios para embasar a aplicação da Linguagem Simples e os benefícios apresentados desta aplicação obtiveram um espaço semelhante nos depoimentos - e com menos ênfase entre as demais categorias.

Pode-se inferir ainda pela distribuição das informações no gráfico que as Participantes 1 e 2 se dedicam a conversar sobre “o fazer” linguagem simples, considerando aspectos descritivos, a exemplo das atividades preparatórias e de constituição das equipes. As Participantes 3 e 4 destacam aspectos analíticos, ressaltando benefícios e desafios da implementação.

No conjunto das entrevistas, por meio do Atlas.ti, novos dados foram identificados a partir da frequência de palavras, o que reforça os dados vistos há pouco na rede e no gráfico desta seção. As dez mais citadas foram “gente”, “linguagem”, “você”, “simples”, “pessoas”, “fazer”, “laboratório”, “brasil”, “inovação”, “momento”, sugerindo que as falas centram no objetivo de humanizar a linguagem, torná-la mais horizontalizada e direta, por meio de um trabalho marcado pela inovação no país.

Figura 8 - Frequência de palavras nas entrevistas

Fonte: Elaborada pela autora com auxílio do Atlas.ti (2024).

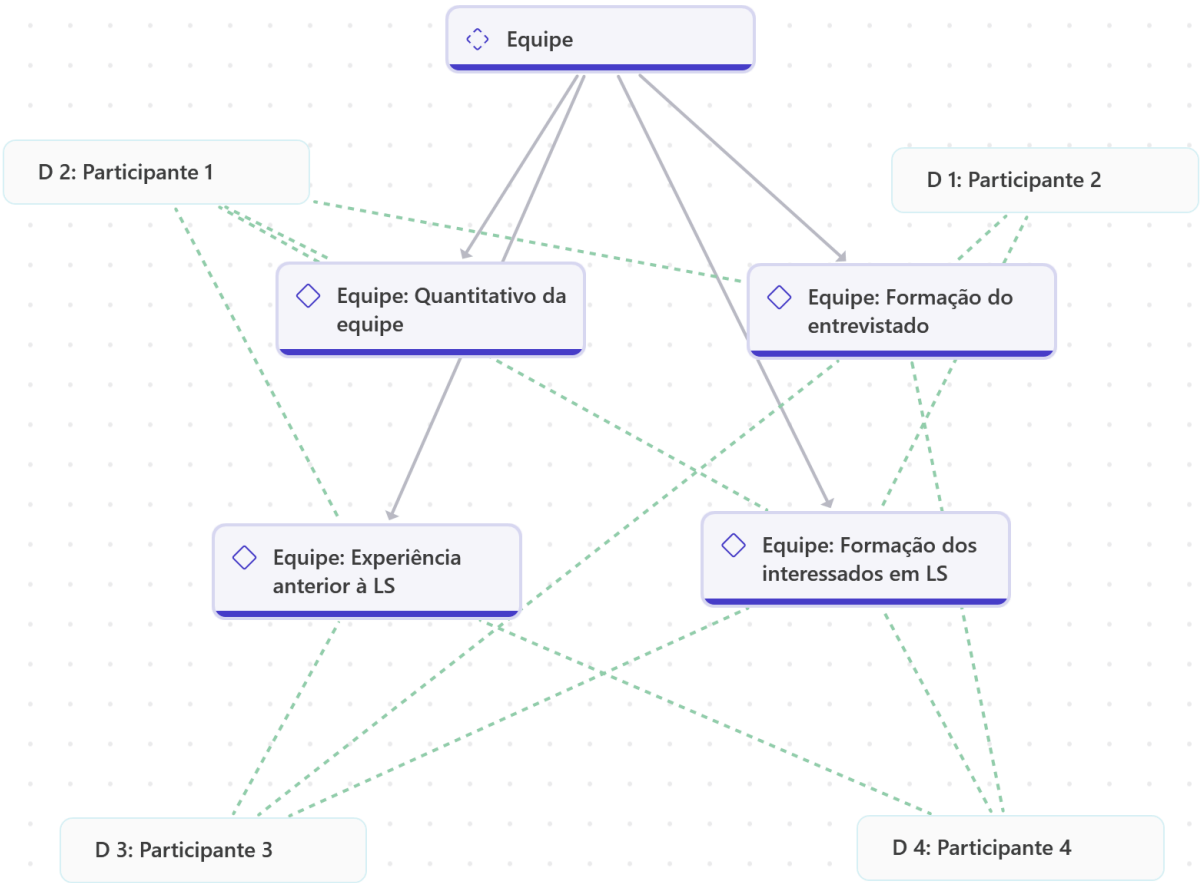
Pela nuvem de palavras, ainda é possível observar equilíbrio do repertório semântico das entrevistadas sobre o assunto, ao descreverem as trilhas da implementação da Linguagem Simples, com palavras em comum e proporcionais no circuito. Também se nota o predomínio da nominalização, ou seja, do uso dos substantivos para apresentar as atividades, o popularmente conhecido por “dar nome à coisa”, seguido por verbos (trabalhar, escrever, simplificar, entender, pensar) que resumem o processo de simplificação e por adjetivos

(difícil, cidadã, clássica, jurídica, social) que indicam percepções das participantes sobre o fenômeno, indicando que a ênfase dos relatos está vinculada a dificuldades para modificar tiso burocráticos para processos participativos. A nuvem, portanto, remete à união de quatro textos que desempenham uma ampla "prestação de contas", ou melhor, prestação de palavras em torno do tema desta pesquisa: gente trabalhando por uma linguagem simples para as pessoas.

4.3 Equipe de Trabalho

Formam esta categoria os códigos que possam sinalizar um perfil profissional de quem iniciou o processo de implementação da Linguagem Simples na Administração Pública brasileira. Além do perfil, delineado a partir da formação acadêmica e de experiências anteriores, são apresentadas a organização das equipes para desenvolver a pauta na instituição e a discussão sobre que profissional especialista em Linguagem Simples as entrevistadas esperam ajudar a formar, conforme esquema representado na Figura 9:

Figura 9 - Rede semântica da categoria Equipe de Trabalho



Fonte: Atlas.ti (2024).

O primeiro código desta categoria, identificado por “quantitativo das equipes”, sugere que simplificar textos oficiais é uma ampla tarefa realizada por poucas pessoas. Esta é a constatação a partir do que as entrevistadas afirmaram sobre a dimensão gigantesca das demandas por simplificação, mas especialmente pelo que declarou a Participante 1:

> A gente nunca teve uma equipe grande no programa, então sempre foi duas, três pessoas e também trabalhavam em outras iniciativas do laboratório, então nunca foram pessoas exclusivas do programa Linguagem Simples. O período que a gente teve uma equipe maior eram seis pessoas, contando estagiárias também atuando dentro do programa (Participante 1).

O quantitativo não obteve espaço de análise pela maioria das participantes. Não se sabe se porque a quantidade é geralmente pequena em outras experiências, informação que não pôde ser comparada com a literatura encontrada que trata sobre outros países, ou se pode servir de indicador da proporção das iniciativas - e ser interpretado como um sinal de pouca adesão. Até então, o dado atualizado e publicado é uma incógnita.

Ao consultar as páginas oficiais dos programas, encontrou-se a portaria da equipe de implementação de Linguagem Simples, formada por cinco pessoas, no órgão de atuação da Participante 2. Não se sabe, no entanto, se houve atualização dos servidores. O expediente da página oficial do programa onde atuou a Participante 3 se encontra desatualizado: das quatro pessoas listadas, apenas uma permanece. Devido à fase de consulta para preparação dos convites para as entrevistas e de recente contato da pesquisadora com o setor, sabe-se que há um outro integrante, totalizando dois servidores com atuação direta no programa.

Foi encontrada ainda outra situação: a ausência de expediente no portal oficial do local de trabalho da Participante 1 que, durante a realização da entrevista, em maio de 2024, desenvolvia o programa ao lado de outro servidor. Em junho de 2024, a Participante 1 deixou de fazer parte da iniciativa. Não é possível afirmar se o programa conta com apenas um servidor ou se novas contratações ocorreram.

Pela busca de dados ligados à transparência das iniciativas em portais institucionais e pela ausência do tema nas falas da maioria das participantes, infere-se que o quantitativo da equipe é um código silenciado, embora deduzível pelo desafio narrado pelas entrevistadas em chegar aos setores de toda organização, além da quantidade de tarefas a serem desenvolvidas, como ilustrou a Figura 7.

As poucas pessoas na equipe atuam de forma descentralizada, isto é, revezam-se entre outras atividades. Essa característica também foi observada no relato de todas as participantes,

com formas diferentes de arranjo: a equipe de um setor é referência em Linguagem Simples para todo o órgão:

> A ideia é no final que essas equipes que passaram pelo projeto com a gente sejam multiplicadoras dessa metodologia dentro da sua secretaria. Então se hoje alguém da Secretaria de Direitos Humanos ou da Secretaria da Fazenda vem procurar a gente com alguma demanda, a gente recebe, apoia, apresenta o material, encaminha, mas a gente fala: olha, equipe X da sua secretaria já tá capacitada e sensibilizada nesse tema, com o programa, aí você procura essa equipe, que aí você vai conseguir desenvolver melhor o seu projeto. Então é uma coisa que tem apoiado bastante a gente nesse sentido (Participante 1).

Ou pessoas de alguns setores se reúnem em comissão especializada no assunto para atender as demandas de todo o órgão:

> O que a gente tem feito são essas equipes multidisciplinares. Ah, eu preciso de ajuda. Então a gente cria um espaço ali dentro desse *Google Workspace* e vai adicionando. Olha, vamos adicionar a pessoa de acessibilidade, vamos adicionar a pessoa da comunicação, adiciona a pessoa do laboratório de inovação. Nós temos o projeto é esse, quem é líder? Fulano é líder. Quem vai cuidar da acessibilidade? Pessoal cuida da acessibilidade. Quem vai cuidar da linguagem simples? Alguém cuida da linguagem simples. E a gente vai formatando. Designer sempre tem. Sempre tem algum designer. E a gente vai formatando conforme a demanda surge e conforme também o planejamento estratégico, assim, as metas que a gente tem como institucionais, né? (Participante 2).

As equipes pioneiras, que trabalham concentradas em um setor ou se organizam de forma transversal, possuem um perfil de formação, conforme visto na seção 4.1 deste trabalho e que são apresentadas aqui por constituírem uma unidade de sentido com os códigos de formação acadêmica, que transcenderam do perfil sociodemográfico, e das experiências anteriores das participantes com a temática da Linguagem Simples.

Das quatro pessoas entrevistadas, duas possuem formação acadêmica em Letras e duas em Comunicação Social. As duas primeiras relataram que suas experiências profissionais anteriores à Linguagem Simples se concentraram em ministrar aulas de Língua Portuguesa, seja no ensino regular, seja em atividades de extensão, como também participar de cursos de redação com foco na cidadania, de *startup* de educação corporativa, em cursinhos populares. Exercer as atividades de redatora oficial e de revisora de textos no Poder Executivo também foi mencionado. A terceira entrevistada, com formação em Comunicação Social, desempenhou, antes da Linguagem Simples, atividades ligadas à rotina de jornalismo no Poder Judiciário; a quarta informou que trabalhou com comunicação na seara cultural. Este perfil da formação coincide com o perfil apresentado nos estudos de Arias-Badia e Fernández-Torné (2020) sobre os especialistas em Linguagem Simples na Espanha.

Conviver com a linguagem na carreira profissional foi um fator determinante para que as entrevistadas se identificassem com o assunto Linguagem Simples, conhecido, diga-se de

passagem, no próprio ambiente de trabalho, com exceção de uma participante que ouviu falar sobre o conceito na seara familiar. A partir da descoberta, três participantes buscaram por iniciativa própria conhecer mais acerca da temática. Uma pôde acompanhar os estudos da equipe que já aconteciam antes do ingresso da participante na instituição.

> [...] Aí comecei a procurar. Eu vi que tinha muita gente preocupada com isso, que tinha pesquisa, na academia, né, com simplificação de linguagem, mas eu não vi nenhuma interface com esse movimento *Plain Language*. Não vi. Aí eu fui fazer uma especialização, eu quis estudar, né, eu falei: Bem, eu quero estudar isso. Onde é que eu aprendo isso? Eu quero aprender esse negócio. Tinha um curso no Canadá, um curso caro, em inglês. E eu fiquei na dúvida se eu fazia esse curso, porque eu falei, bem, eu não sei se o que eu vou aprender em inglês vai servir para o português. E era muito caro. [...] Aí eu comecei a fazer o estudo sozinha e vi que era grande demais essa temática, que ela era enorme, imensa, e que seria muito válido eu buscar um aporte de pensamento acadêmico para me ajudar a construir esse entendimento. (Participante 4)

Experiências sobre Linguagem Simples no serviço público, majoritariamente de outros países e as primeiras no Brasil, constituem a porta de entrada das entrevistadas a fim de conhecer o tema. Neste código que aborda as experiências profissionais, observa-se a ausência de menções que pudessem externar alguma ação governamental de incentivo à pesquisa, como participação em cursos, visitas técnicas ou outra ação relacionada.

> E comecei a pesquisar, mapear o que já tinha sido produzido, as diretrizes que existiam em outros países e que estavam sendo introduzidas naquele momento aqui no Brasil. por meio principalmente dos laboratórios de inovação no serviço público, do Laboratório de Inovação de São Paulo e do Ceará em especial, do 011, do Íris. E aquilo foi fazendo todo sentido do mundo para mim, eu fui me apaixonando e tive essa oportunidade de introduzir nesse assunto essa temática aqui [...] (Participante 2).

> Não conhecia linguagem simples com esse nome, né? Da forma como era trabalhado no serviço público que naquela época não existia nenhuma iniciativa no Brasil dentro do setor público. Tava começando a ser pesquisado, estudado, tudo o mais. [...] uma parte pequena da equipe tava estudando naquele ano a temática de linguagem simples, buscando referências em outros países, em outras iniciativas que existiam (Participante 1).

Embora fosse percebido um equilíbrio na formação acadêmica das participantes (Letras e Comunicação Social), a maioria avaliou que a formação não é um precedente para participar de uma iniciativa em Linguagem Simples, mas sim o interesse em desenvolvê-la, a afinidade com o tema, enfim. Em geral, o argumento apresentado é que o ideal a ser buscado é de que os profissionais, das mais variadas formações, possam fazer uso da linguagem simples, de tal maneira que a técnica possa chegar ao maior número possível de setores: saúde, economia, educação, licitações…

> E eu costumo dizer que a formação não é tão determinante para você poder trabalhar com linguagem simples, porque é uma técnica de escrita que qualquer pessoa pode

> entender. E aí a gente tenta até fugir um pouco do padrão, pensando: ah, vamos trazer uma pessoa formada em Linguística, ou trazer uma pessoa que seja professora, enfim, necessariamente nessa área, ou jornalista, enfim. Porque geralmente a formação que a gente tem dentro desses cursos é uma formação muito voltada para a gramática normativa. Não que a gente ignore a gramática normativa, mas é uma formação que é muito conservadora, no sentido de defender a norma padrão, culta da Língua Portuguesa. Então quanto menos a pessoa tiver apego a essas técnicas, né, mais fácil vai ser para ela aprender e se familiarizar com a técnica de Linguagem Simples (Participante 1).

Um contra-argumento foi apresentado à diversidade de formações. Seguindo experiências de políticas públicas em linguagem simples na Suécia e na Polônia (Skaryszewska, 2022; Ruta-Korytowska, 2022; Koziol-Chrzanowska; Niepytalska-Osiecka; Zandberg-Malec; Ogrodniczuk, 2022) como exemplos da presença do profissional com formação em Linguística, apenas uma participante considera necessária a participação efetiva deste profissional para o desenvolvimento da linguagem simples na Administração Pública.

> A gente precisa ter linguistas dentro do executivo. A gente precisa ter concurso público para linguistas dentro das secretarias. Todas elas. Todas elas. Precisa ter um profissional da linguagem, um cientista da linguagem. Porque é exatamente esse respaldo linguístico. A Suécia é um modelo que tu deve conhecer já das tuas pesquisas. Tem muito êxito, né? É um programa que tá há 50 anos, pelo menos. E eles têm uma comissão, que eles chamam de comissão, acho, que reúne linguistas e pessoas do direito. Então é uma comissão multidisciplinar. Eu tenho cientistas da linguagem, especialistas em linguagem, trabalhando ao lado de pessoas do direito. E aí eu tenho um texto que tem garantidas, a sua clareza, a sua concisão, a sua objetividade, ao lado de um texto que tem garantido a sua constitucionalidade, o seu rigor técnico-jurídico, porque aí eu tenho esses dois lados de profissionais (Participante 3).

Uma vez encontrados os códigos e atribuída a eles uma unificação de sentido em torno do perfil profissional, ou seja, percebida a presença semântica no depoimento das participantes, esta pesquisa também observou a frequência dos códigos na categoria.

Tabela 1 - Frequência dos códigos na categoria Equipe de Trabalho

Códigos	Frequência de ocorrência		Trechos das respostas
	Absoluta	Percentual	
Experiência anterior à LS	18	40,909%	"Nesses projetos eu sempre dei aula de língua portuguesa, redação, interpretação de textos e literatura"
Formação da entrevistada	9	20,455%	“Minha formação é em Letras” “Eu fiz faculdade de comunicação”.
Formação das pessoas interessadas em LS	8	18,182%	É, não é tanto pela área de formação do profissional, mas é da afinidade da área com a temática”.
Quantitativo	9	20,455%	“A gente nunca teve uma equipe grande no programa, então sempre foi duas, três pessoas e também trabalhavam em outras iniciativas do laboratório, então nunca

	foram pessoas exclusivas do programa Linguagem Simples".

Fonte: Elaborado pela autora com auxílio do Atlas.ti (2024).

A apresentação das experiências anteriores foi o código mais frequente na categoria, o que mostra o objetivo não apenas de ambientar entrevistadora e entrevistada na fase introdutória da entrevista, mas também com a função de apresentar como foi formado o sinal de qualificação em linguagem simples. À luz da teoria da sinalização, as participantes trazem evidências de que são habituadas com atividades que se tornaram eixo das iniciativas: lidar com a linguagem preparada tendo como referência o público-alvo, fato observável pela mediação de conteúdo através de matérias institucionais, por exemplo, e mobilizar as pessoas, observável pelas aulas ministradas em Língua Portuguesa. As sinalizadoras, portanto, mostram a intencionalidade do sinal de formação em linguagem simples, como sugerem Spence (1973); Connelly *et al* (2011); Raapshort e Walle (2018); Colombo (2020); Bafera e Kleinert (2022); Bove e Benoit (2020); Forcadell, Lorena, Aracil (2022).

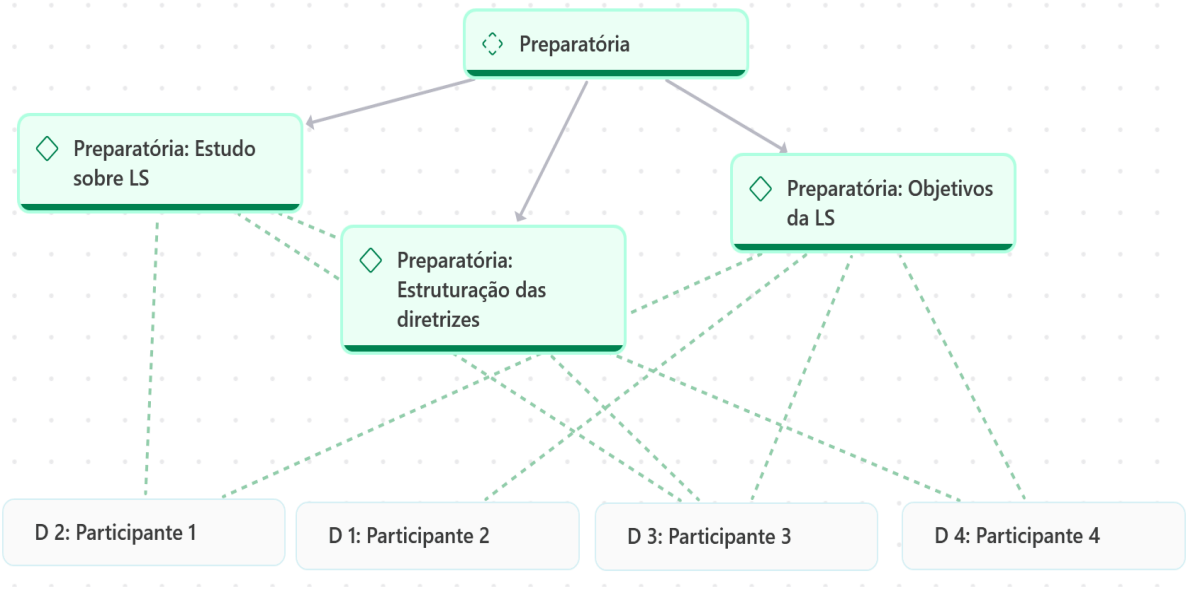
Os demais códigos que aparecem em menor proporção na categoria possuem razões distintas. A formação acadêmica das entrevistadas, ação concluída, já foi detalhada no perfil sociodemográfico. O quantitativo das equipes e a formação das pessoas capacitadas são ações em pleno desenvolvimento, requerem uma sistematização para gerar indicadores, a partir da qual as experiências vão apontar como aplicável e recomendável para o desenvolvimento da linguagem simples. As recentes implementações talvez possam explicar a breve abordagem das participantes nestes códigos, a exemplo da inclusão de linguistas ou a preparação de multiplicadores em diversas áreas para efetivar a implementação da linguagem simples nos ambientes de trabalho.

Desse modo, desta categoria se pode inferir que as primeiras pessoas que trabalham com Linguagem Simples em um setor na Administração Pública brasileira possuem formação acadêmica e atividades profissionais ligadas às áreas da Comunicação Social e de Letras, que guardam entre si a semelhança de já trabalharem com linguagem, ainda que a simplificada tenha sido uma descoberta recente e, de certo modo, por iniciativa própria, sem, por exemplo, uma determinação expressa pelo órgão onde as entrevistadas atuam. O trabalho acontece com poucas equipes para grandes tarefas, como apontado por Arias-Baldia e Fernández-Torné (2020), Campbell, Naidoo e Smith (2023) e Koziol-Chrzanowska, Niepytalska-Osiecka, Zandberg-Malec e Ogrodniczuk (2022).

4.4 Preparativos para implementação

Nesta categoria, que destaca a dimensão preparatória das iniciativas, foram agrupados os códigos que trazem elementos sobre como a implementação foi planejada. Buscou-se saber sobre as referências de consulta das participantes, como as diretrizes foram estabelecidas e quais objetivos foram definidos. À luz da Teoria da Sinalização, os códigos referentes à unidade de sentido em torno da preparação expressam a identificação da assimetria a ser superada (Huang *et al*, 2021; Thies *et al*, 2021; Putz *et al*, 2022; Forcadell *et al*, 2022; Veretennik e Yudkevich, 2023; Galli *et al*, 2021; Massi *et al*, 2023; Nasirov e Joshi, 2023; Dang e Nguyen, 2021; Bove e Benoit, 2020; Guo *et al*, 2020; Samar *et al*, 2021; Zribi; Khoufi, 2022), mais especificamente com a tentativa de romper com as relações de hierarquia, distanciamento e impessoalidade do Estado, como apontaram Kowalczyck (2023), Raapshort e Walle (2018).

Figura 10 - Códigos da categoria de dimensão preparatória



Fonte: Elaborada pelo Atlas.ti (2024).

Antes de analisar o código que predominou amplamente na categoria, denominado "Objetivos da LS", são apresentados os códigos referentes aos estudos e à definição de diretrizes. Todas pontuaram estudos realizados de maneira distinta. A Participante 1 relatou que, para saber como implementar, foram analisadas experiências de outros governos, com destaque para o governo federal da Colômbia:

> [...] uma parte pequena da equipe tava estudando naquele ano de 2019 a temática de linguagem simples, buscando referências em outros países, em outras iniciativas que existiam (Participante 1).

As Participantes 3 e 4 destacaram a produção de um livro feito no Brasil, "Clareza em Textos e-Gov, uma questão de cidadania", da autora Heloísa Fischer, publicado em 2018, que passou a ser considerado um norteador científico para a implementação no país, pois até então o que havia encontrado na academia sendo referência no assunto era a dissertação de Mendonça (1985), sem, no entanto, conexões com iniciativas do movimento global pela Linguagem Simples, aprimorado nas duas últimas décadas.

> [...] nunca tinha ouvido falar de linguagem simples, nem da Heloísa, nem de nenhum trabalho ligado a isso, nem aqui, nem fora. Mas, imediatamente, naquele momento, a gente entendeu que era um caminho a ser seguido dentro do laboratório, porque aquele momento era um momento ainda que as bases do laboratório estavam sendo criadas. Então, a gente entendeu que era, sim, algo a ser priorizado dentro do laboratório, e algo que tinha ali uma... uma sintonia muito grande comigo... porque eu vinha de uma área de letras... linguística... trabalhando com linguagem... e... tenho em mim essa... esse sangue do serviço público correndo na veia... Então unir isso... foi... muito interessante, e naquele momento em que ela traz, então, olha, isso existe, naquele mesmo momento eu já fui, desci pra minha sala, lembro disso, e já fui buscar referências, encontrei o livro da Heloisa Fischer, que é aquele Clareza em Textos E-Gov, que é esse daqui, que tu conhece, né, que tá aqui com... E esse livro era vendido ainda físico, tinha exemplar impresso. Eu comprei esse livro, foi o meu primeiro caminho em que eu tomei contato com a linguagem simples e dele para o mundo, assim (Participante 3).

Na obra citada, resultado de um Trabalho de Conclusão de Curso de especialização, é feita uma abordagem histórica com ênfase a marcos mundiais, como observado em Silva e Vitoriano, 2020; Arias, 2021; Skaryszewska, 2022; Ruta-Korytowska, 2022; Schriver, 2017, e com iniciativas pontuais no Brasil registradas na academia (Mendonça, 1985; Rodrigues, 2022). A segunda parte do livro apresenta norteadores para pessoas interessadas em conhecer método e técnicas de simplificação textual, assim como analisaram Rydzewska-Siemiatkowska (2022); Reichrath e Moonen (2022); Subiela-Hernández, Gálvez-Vidal e González-Conde (2023); Koziol-Chrzanowska, Niepytalska-Osiecka, Zandberg-Malec e Ogrodniczuk (2022).

A Participante 2, por sua vez, pontua consultas feitas a outros materiais educativos no decorrer da rotina de simplificação, em especial, manuais de redação de instituições públicas.

> A gente usa bastante como referência esse guia de linguagem simples do governo, da rede de linguagem simples norte-americana, do Plain Language, que ele é em inglês, mas ele é escrito em linguagem simples, em inglês simples, né? Então, a gente usa bastante ele como referência Aqui, mais recente, também tem esse material bom do Rio Grande do Sul, do Tribunal de Justiça, que é dentro da parte mais do Poder Judiciário mesmo, também a gente usa como referência. Aqui, acho que é esse aqui, é uma proposta que a gente entende A ideia mais correta é essa, de propostas, de manuais de estilo, senão uma ideia de cartilha muito prescritiva do Poder Judiciário do Chile. A gente sabe que eles estão muito adiantados nesse assunto. Então, eles são uma ótima referência aqui pra gente também, que a gente usa. Esse aqui também é um material referencial lá da Academia Judicial do Chile. Bem bacana. Tem bastante diretriz, bastante exemplo, né? Que a gente usa muito, assim, pra mostrar pras pessoas como que dá pra fazer. É mostrar que realmente tá

> sendo feito já em outros lugares. Olha só como que pode ser feito, né? Não é que a gente tá começando alguma coisa do zero, tá inventando alguma coisa. Então, esse tipo de referencial, ele é importante para mostrar que já existe isso em outros países há até bastante tempo, né? Esse tipo de mudança, esse tipo de preocupação, ele já existe. E como é que funciona bem na prática mesmo. Então, esse material referencial, ele ajuda bastante nesse sentido (Participante 2).

Embora as diretrizes sejam pontuadas pelas demais participantes, apenas a Participante 3 põe em evidência a importância das diretrizes para a execução das atividades:

> A gente teve esse conjunto de diretrizes de dez orientações, que não são categóricas, não são taxativas, não são passíveis de mudança, não são engessadas, são também quase dentro da perspectiva de um laboratório de inovação experimentais também, mas a gente criou esse conjunto para começar a nortear a disseminação dessa técnica da linguagem simples. E dessas diretrizes, a gente estrutura as oficinas. O laboratório começa a oferecer palestras e oficinas de linguagem simples, pautados nessas diretrizes (Participante 3).

As diretrizes mencionadas enfatizam o modo de escrever, com recomendações sobre o tamanho das frases; a adoção de recursos de apoio, como ilustrações, e perpassam pelos princípios de compreensibilidade, empatia, além de prever a apreciação de possíveis usuários do serviço com linguagem simplificada. A frequência detalhada dos códigos nas entrevistas pode ser vista a seguir:

Tabela 2 - Frequência dos códigos referentes à preparação da implementação

Códigos	Frequência de ocorrência		Trechos das respostas
	Absoluta	Percentual	
Estruturação das diretrizes	2	7,692%	"Orientações de redação simplificada, orientações gerais de redação simplificada, que é um primeiro norte para as pessoas entenderem como elas podem redigir um texto menos complicado. A gente teve esse conjunto de 10 diretrizes de dez orientações, que não são categóricas, não são taxativas, não são passíveis de mudança, não são engessadas, são também quase dentro da perspectiva de um laboratório de inovação experimentais também, mas a gente criou esse conjunto para começar a nortear a disseminação dessa técnica da linguagem simples. E, dessas diretrizes, a gente estrutura as oficinas".
Estudo sobre LS	4	15,385%	“Aí eu comecei a fazer o estudo sozinha e vi que era grande demais essa temática, que ela era enorme, imensa, e que seria muito válido eu buscar um aporte de pensamento acadêmico para me ajudar a construir esse entendimento”.

Objetivos da LS	20	76,923%	“uma instituição que está buscando fortalecer a relação com a sociedade“ .

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Os objetivos da linguagem simples foram soberanos nas exposições das participantes, uma vez que eles foram definidos a fim de resolver um problema dos mais antigos entre Estado e sociedade, que é a falta de comunicação e consequente distanciamento entre as partes. A partir deles, os objetivos, foi possível identificar a intenção do sinalizador em produzir ações para reduzir a assimetria de informações com as pessoas, o que vai ao encontro com o que apresentaram Connelly *et al* (2011) e Colombo (2020) a respeito da intencionalidade do sinal na Teoria da Sinalização. Os objetivos das iniciativas foram sistematizados neste quadro:

Quadro 10 - Objetivos da Linguagem Simples

Objetivos	Participante
Aproximar a linguagem do seu cliente	Participante 4
Buscar formas tanto de questionamento da desnecessária complexidade da informação, seja informação pública ou informação para o consumidor	Participante 4
Colocar-se no lugar da pessoa para ver as necessidades que ela tem	Participante 2
Engajar as pessoas em torno da pauta	Participante 1
Facilitar o acesso das pessoas	Participante 2
Fazer chegar ao cidadão para que ele acesse um direito	Participante 3
Fortalecer a relação com a sociedade	Participante 2
Sensibilizar as pessoas	Participante 1
Simplificar documentos públicos	Participante 1
Tentar aproximar-se das pessoas a quem serve	Participante 2
Tentar diminuir a diferença entre a administração pública e as pessoas que são atendidas por meio da linguagem	Participante 2

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Como analisou Kowalczyk (2023), os objetivos são taxativos ao constatar a distância entre Estado e pessoas quando o assunto é comunicação, expressa pela impessoalidade, hierarquia e difícil acesso. A intencionalidade do Estado em enviar o sinal de simplificação

para as pessoas pode ser visto pelas declarações das participantes, em especial, pelos verbos, que visam justamente vencer esta distância por meio da linguagem simples: “aproximar-se”, “engajar”, facilitar”, “fortalecer”, “sensibilizar”, “simplificar”, “tentar”. Observa-se ainda que os verbos remetem a sensações humanas, buscando uma relação institucional mais empática com a população.

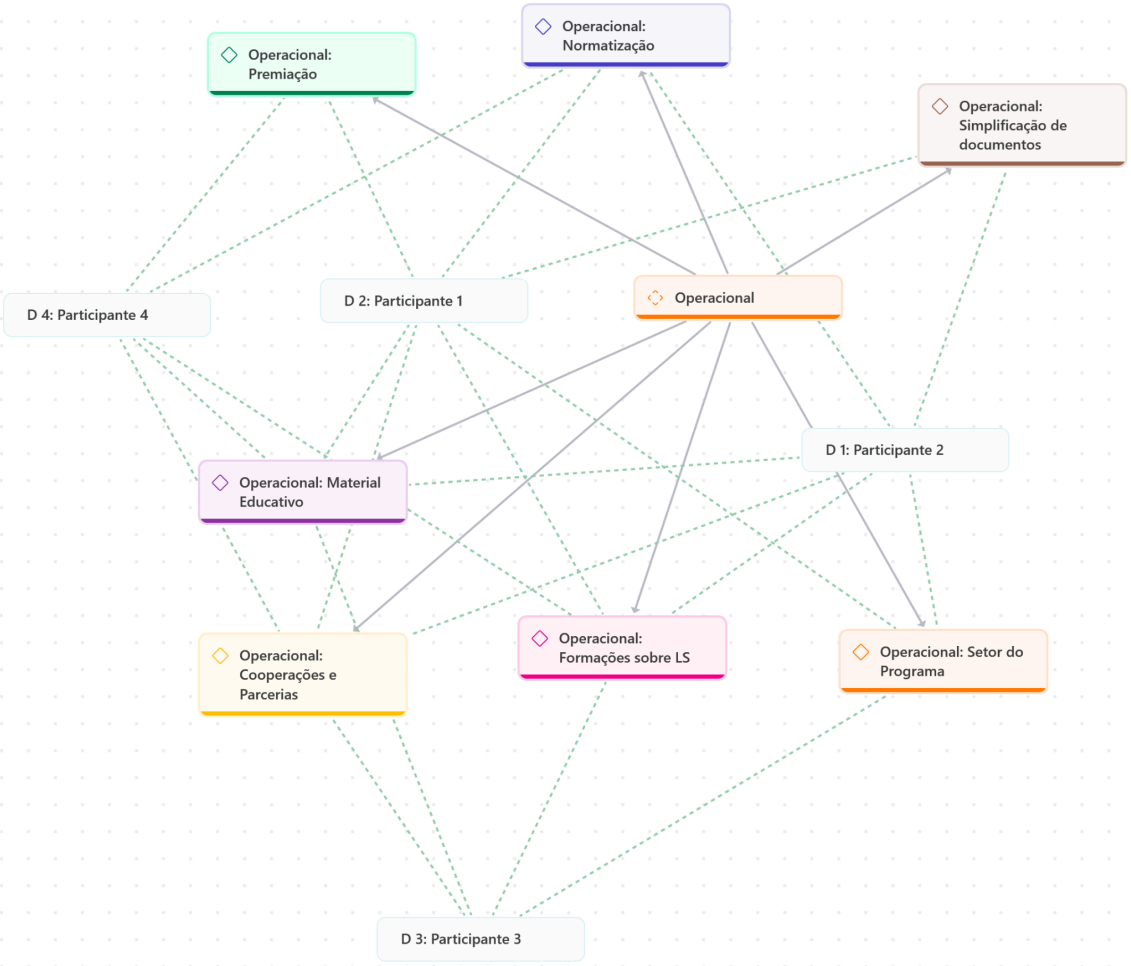
Cabe ressaltar que uma palavra é recorrente entre os objetivos: “pessoa”, o que sugere que os objetivos, além de buscar humanizar a linguagem burocrática do Estado, explicitam o foco no cidadão, princípio do modelo gerencial (Brasil, 1995) e da Nova Gestão Pública (Denhardt; Denhardt, 2000). Os objetivos revelam, portanto, que o Estado pretende sinalizar para o cidadão intenção de proximidade e empatia, ainda que o emissor seja o executor das ações, exprimindo autoridade, e as pessoas, as receptoras, sem ainda transparecer no texto possibilidades de as pessoas colaborarem de forma ativa no processo de simplificação.

Os objetivos apontados pelas participantes são coerentes com todas as instituições consultadas sobre o tema, independente de tempo de implementação (Argentina, 2021; Ceará, 2024; Chile, 2024; Colômbia, 2024; Conselho Nacional de Justiça, 2024; Estados Unidos, 2024; Instituto Lectura Fácil, 2017; México, 2024; Nova Zelândia, 2024; São Paulo, 2024; Senado Federal Brasileiro, 2024; Polônia, 2024; Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, 2024).

4.5 Ações desenvolvidas

Nesta categoria, com base no relato das participantes, foram organizados os eixos da operacionalização da Linguagem Simples: a) definição do setor-base do programa; b) oferta de formações; c) produção de material educativo; d) normatização; e) cooperações e parcerias; f) simplificação de documentos; e g) premiação. Eixos, por sua vez, que coincidem com os descritos por Silva e Vitoriano (2020) e indicam como o emissor produziu sinais de simplificação (Connelly *et al*, 2011; Raapshort; Walle, 2020). Na figura 6, a seguir, é apresentada a rede preparada pelo *software* Atlas.ti com base nos códigos pertencentes a esta categoria e na presença deles nas entrevistas.

Figura 11: Rede semântica da categoria Ações Desenvolvidas



Fonte: Atlas.ti (2024).

As participantes mencionaram algumas atividades desenvolvidas, detalhadas segundo a linha do tempo vivida por elas durante a implementação. Os dados não necessariamente seguem uma cronologia, mas permitem identificar um padrão de atividades nas diferentes experiências estudadas como se pode detalhar no quadro abaixo:

Quadro 11 - Principais ações de implementação

	Atividades descritas
Participante 1	Palestras, oficinas, curso EaD, simplificação textual, desenvolvimento de metodologia, assessoria sobre o assunto/projetos de simplificação, premiação, atendimento à comunidade externa
Participante 2	Cartilha, criação de Grupo de Trabalho (GT), portaria, capacitações, oficinas, simplificação textual, premiação, assessoria sobre o assunto, relatório de atividades, mapeamento de outras experiências afins, atendimento à comunidade externa
Participante 3	Seminários, simplificação textual, reuniões, formação, material educativo, oficinas, participação de criação de rede, normativos, cooperação, premiação

Participante 4	Mesa-Redonda, *networking*, palestras, oficinas, cursos presenciais e a distância, desenvolvimento de metodologia, ISO, produções acadêmicas, articulações institucionais, premiação, treinamentos, normativos

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Os Laboratórios de Inovação são o espaço onde as experiências em Linguagem Simples no Brasil tiveram início. O vínculo com os laboratórios, por sua vez, variou entre as instituições. O Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Estado do Ceará, que desenvolve o programa Linguagem Simples, mantém-se na Secretaria da Casa Civil. Inicialmente da Secretaria de Tecnologia, o programa Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo, por exemplo, passou para a Secretaria de Gestão, da qual integra a Escola de Administração. O Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Paraná instituiu sua Política de Linguagem Simples com apoio do Laboratório de Inovação, mas com a colaboração de outros setores, a exemplo da Comunicação Social.

Quadro 12 - Espaços onde funcionam os núcleos das experiências de Linguagem Simples

Participante	Local/Setor
Participante 1	Laboratório de Inovação
Participante 2	Comissão Multissetorial + Laboratório de Inovação
Participante 3	Laboratório de Inovação
Participante 4	Multissetorial

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

A “localização” das experiências ajuda a contextualizar a relevância do fenômeno na Administração Pública brasileira: está nos espaços que foram expandidos nos últimos anos no serviço público com a finalidade de desenvolver estratégias para resolver problemas crônicos do Estado: os Laboratórios de Inovação (Ferrarezi; Almeida, 2023). Conforme citado anteriormente, as iniciativas nesta área são relativamente recentes: os primeiros registros datam de 2019, com o lançamento do programa promovido pela Prefeitura de São Paulo, seguido pelo programa do Governo do Ceará, em 2020, e pelo TRE-PR, em 2022.

Inserida no contexto da inovação, a linguagem simples tem como carro-chefe a oferta de formações, atividade que predomina entre as ações da Linguagem Simples, como apontado na distribuição dos códigos das entrevistas. Apresentar o tema às servidoras e aos servidores acontece por meio de palestras de sensibilização, oficinas para preparar servidoras e servidores a simplificar documentos na rotina de trabalho, encontros, treinamentos e eventos

de mobilização. Uma observação a ser feita é que os cursos EaD, uma das formações, estão disponíveis para quem tiver interesse, de forma gratuita, na plataforma da Enap. A dedicação em qualificar pessoas sobre Linguagem Simples é a estratégia comumente adotada por outros países, conforme Silva e Vitoriano (2020), Skaryszewska (2022), Ruta-Korytowska (2022), Arias-Badia e Fernández-Torné (2020), Koziot-Chrzanowska *et al* (2022).

Em consonância com as formações estão os materiais educativos, elaborados na forma de livro, guias, cartilhas e *cards*[9], produzidos pelas mesmas equipes que qualificam interessados pelo assunto e disponibilizados gratuitamente nos portais oficiais dos órgãos que desenvolvem linguagem simples. Os materiais se concentram na apresentação da técnica de simplificação textual, embora também contextualizem o fenômeno. Há ainda guias que perpassam a técnica de redação e centram no passo a passo das oficinas.

O investimento nas formações visa preparar as pessoas com a finalidade de que, em seus setores de trabalho, possam simplificar os documentos com os quais trabalham. Interessante, no entanto, é que as equipes-núcleo das iniciativas, em geral, não simplificam: elas instruem as pessoas que lidam diretamente com os documentos a aplicar a técnica da Linguagem Simples. Prova disso é que as participantes detalharam a simplificação de documentos nas primeiras atividades da iniciativa, como se pode ver no quadro:

Quadro 13 - Primeiros documentos simplificados

Participante	Primeiros documentos simplificados
Participante 1	Cartas de Serviços
Participante 2	Notícias, mandados de citação, voto
Participante 3	Conjuntos Descritivos de Serviços
Participante 4	Não informado

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

A tarefa de apresentar o tema se desdobra em chegar às pessoas, mas também às instituições, com o perdão da redundância, de forma institucionalizada. Para isso, a estratégia adotada foi a normatização, com a elaboração de portarias, decretos e leis, que regulamentem o uso da linguagem simples no órgão. Há registros de normativos municipais e estaduais. No âmbito nacional, tramita desde 2019 o Projeto de Lei da Política Nacional de Linguagem

[9] Cards são peças gráficas feitas para veiculação no meio digital. Eles são um espaço bastante utilizado nas redes sociais, nos quais são inseridas informações textuais, imagens. Ao citar os *cards,* o contexto que se buscou trazer se refere às orientações para escrever em Linguagem Simples (Íris, 2021).

Simples que, até a última versão desta dissertação[10], encontrava-se na Comissão de Comunicação e Direito Digital do Senado.

À medida que as atividades são regulamentadas, formalizam-se parcerias da equipe especialista com outras secretarias do órgão e até com outras instituições. Isso ocorre por meio de cooperações e acordos, nos quais há compartilhamento de conhecimentos, por meio de convênios e cooperações técnicas. Dentre eles, dois foram destacados pelas participantes: o Pacto Nacional do Poder Judiciário pela Linguagem Simples, ao qual podem aderir tribunais de todas as instâncias, e a Rede Linguagem Simples Brasil, da qual participam pessoas interessadas, de forma voluntária.

A operacionalização das iniciativas coincide ainda em um último ponto: a atividade de premiação. Recebida ou oferecida, ela atua como mecanismo de monitoramento de equipes que estejam simplificando textos para comunicar-se com pessoas usuárias de determinado serviço público, como também contribui para as primeiras medidas de certificação de texto simplificado. A seguir, são apresentados os prêmios mencionados pelas participantes:

Quadro 14 - Premiação sobre Linguagem Simples

Prêmio/Certificação	Instituição Ofertante	Modo
PremiaSampa	Prefeitura de São Paulo	A premiação dispõe de algumas categorias, dentre elas uma sobre Linguagem Simples. A equipe verifica se houve alguma intervenção no texto inscrito e se houve testagem do texto com o público-alvo
Selo Municipal Linguagem Simples	Prefeitura de São Paulo	Atesta textos que foram simplificados e inscritos para receber o selo
Selo Linguagem Simples	Conselho Nacional de Justiça	Atesta textos que foram simplificados e inscritos para receber o selo
Prêmio *Cherryl Stephens*	*Plain Language International*	Reconhece, a cada dois anos, o trabalho destaque de Linguagem Simples em vários países. A experiência do Governo do Ceará foi premiada em 2023

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Os códigos desta categoria delineiam a produção do sinal de simplificação centrada na função educadora, na formação das pessoas e de órgãos que manifestam interesse pelo assunto, o que se aproxima da caracterização de Arias (2021) sobre um modelo pautado no caráter educativo de implementação. O ambiente institucional para a difusão da linguagem

[10] Data de fechamento da versão: 2 de julho de 2024.

simples começa em espaços de inovação, com respaldo legal por meio dos normativos, nos quais se expressam os princípios, as diretrizes e os objetivos, sem previsões orçamentária, punitiva, temporal. Nesta categoria, o sinal de simplificação construído sugere atender um dos critérios básicos: ser observável, por meio das ações, perante pessoas servidoras e instituições contempladas pela iniciativa.

Tabela 3 - Frequência dos códigos da categoria Ações Desenvolvidas

Códigos	Frequência de ocorrência		Trechos das respostas
	Absoluta	Percentual	
Cooperações e parcerias	26	18,978%	"Desde o começo a gente tem essa preocupação de trocar com outras iniciativas, com outros governos, pessoas de outras esferas do serviço público que também tinham interesse nesse tema para que isso se espalhasse para outros estados, para outros governos também".
Formações sobre LS	35	25,547%	"É uma tecnologia de transformação social barata, porque você precisa de treinamento, capacitação, acesso a esse conhecimento. Ele pode ser gratuito, você vê, tem cursos gratuitos para você fazer, para ter acesso a esse conhecimento e depois, se você quiser dar mergulhos mais profundos, você não precisa pagar. Tem muito material disponível".
Material educativo	10	7,299%	"O tribunal lançou uma cartilha de linguagem cidadã com orientações com relação à linguagem simples e à linguagem inclusiva".
Normatização	23	16,788%	"A questão da legitimidade, inclusive, é um ponto muito sensível para a linguagem simples atualmente no Brasil".
Premiação	12	8,759%	"Então é através também desse prêmio que a gente consegue ter uma noção, de mapear iniciativas de linguagem simples também a partir das iniciativas que se inscrevem na premiação".
Setor	9	6,569%	"O laboratório começa a oferecer palestras e oficinas de linguagem simples, pautados nessas diretrizes".
Simplificação de documentos	22	16,058%	"Isso, a ideia do projeto é que a gente saísse dali com um produto, né, seria o documento em linguagem simples".

Fonte: Elaborado pela autora com auxílio do Atlas.ti (2024).

As variadas formas de capacitação foram os códigos mais frequentes da categoria, evidenciando-a como carro-chefe da operacionalização das iniciativas em Linguagem Simples. Em seguida, estão as parcerias e cooperações, firmadas em função de qualificar os servidores em torno da temática e realizar compartilhamento de tecnologias que otimizem o processo de simplificação. Outra ação destacada é a normatização, seja técnica a exemplo da ISO 24495-1, seja a legal, necessária para institucionalizar a experiência no órgão público. Nos normativos legais, são expressos os princípios, as diretrizes, os objetivos e os setores responsáveis pela execução da política (Brasil, 2024; Ceará, 2022; São Paulo, 2019; Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, 2022; Colômbia, 2021, Estados Unidos, 2010).

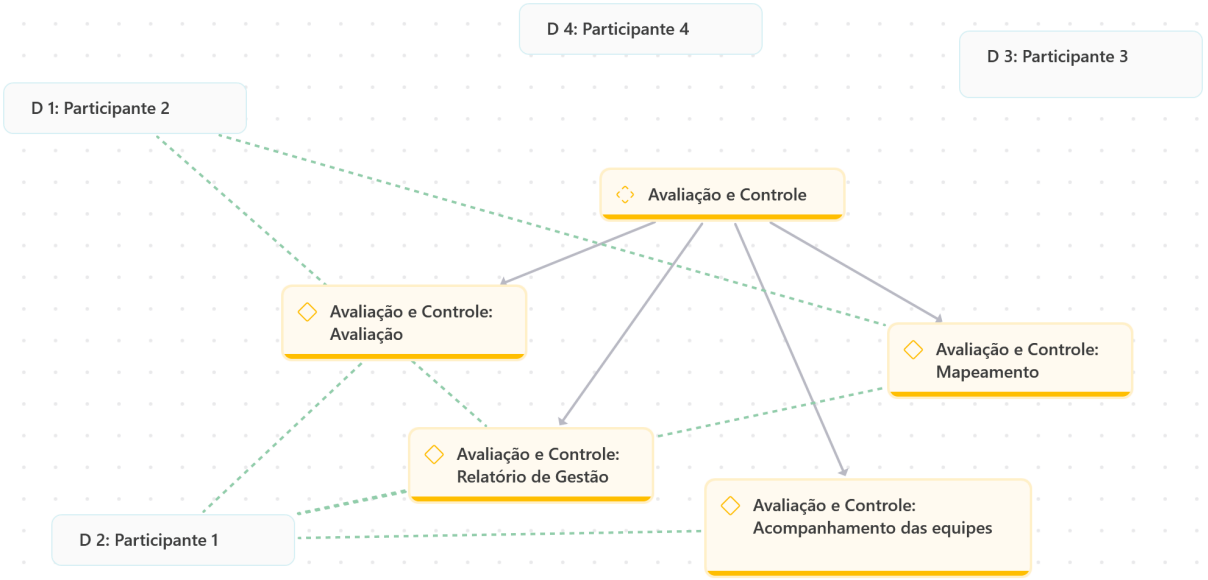
Depois de enfatizar sobre orientação e normatização acerca do tema, entram em cena as simplificações dos documentos, quarto código mais frequente da categoria. São mencionados os produtos que já foram simplificados e apresentada a etapa que corresponde à assessoria prestada para que outras pessoas possam transformar a linguagem textual de algum documento onde os participantes das formações trabalhem.

Importante registrar que, ao contrário do que detalha Korytowska (2022), com a apresentação de uma Base de Textos Unificados na Polônia, ou com a plataforma para avaliar a complexidade de um texto (Cunha, 2022), como também do que descreve Skaryszewska (2022), com a realização de conferências anuais sobre a Linguagem Simples e certificação de instituições com base em indicadores quanti e qualitativos, as ações relatadas pelas participantes contextualizam um ambiente muito recente de implementação brasileira.

4.6 Avaliação e Controle

Esta categoria é uma das mais sensíveis aos critérios de exclusão mútua e homogeneidade (Bardin, 2020), uma vez que as atividades nela agrupadas permeiam as demais categorias propostas. É importante destacá-la, porém, porque os códigos não traduzem uma “entrega”, um produto, como na categoria anterior, mas são fundamentais para a permanência do processo de formação do sinal de simplificação da Administração Pública, além de servir como base para a formação de outros sinais, como o da empatia, da confiança, da cidadania (Raapshort; Walle, 2018) e o de transparência (Capelli; Oliveira; Nunes, 2023).

Figura 12 - Rede semântica da categoria Avaliação e Controle



Fonte: Atlas.ti (2024).

A partir da narração das participantes, é possível trazer ações de mapeamento e de avaliação das atividades realizadas, bem como a elaboração de relatórios de gestão, com o objetivo de assegurar a transparência das ações da política pública. O detalhamento destas atividades será feito nas próximas categorias, pois contemplam as dimensões de benefícios e de desafios constatados no decorrer da implementação da Linguagem Simples. Antes, porém, cabe apresentar os códigos e o indicativo de relações com as entrevistadas.

Tabela 4 - Frequência dos códigos da categoria Avaliação e Controle

Códigos	Frequência de ocorrência		Trechos das respostas
	Absoluta	Percentual	
Acompanhamento das equipes	3	14,286%	"A gente passou a fazer um acompanhamento mais contínuo dessas equipes"
Avaliação	3	14,286%	"A gente sempre faz uma coleta em cada oficina pra saber como é que foi a recepção das pessoas".
Mapeamento	9	42,857%	"E comecei a pesquisar, mapear o que já tinha sido produzido, as diretrizes que existiam em outros países e que estavam sendo introduzidas naquele momento aqui no Brasil, por meio, principalmente, dos laboratórios de inovação no serviço público".

Relatório de Gestão	6	28,571%	“Nesse sentido tão procedimentalizado, não tem ainda”.

Fonte: Elaborado pela autora com auxílio do Atlas.ti (2024).

Atividades de avaliação e controle foram pouco analisadas, a ponto de terem sido trabalhadas por metade das entrevistadas. No entanto, é possível identificar algumas práticas, a exemplo da assessoria prestada às equipes após o período das formações:

> A gente passou a fazer um acompanhamento mais contínuo dessas equipes (Participante 1).

A avaliação das formações promovidas, com a finalidade de adaptar a metodologia para preparar pessoas que simplifiquem documentos oficiais é outra ação destacada:

> Sim, a gente fez desde o começo, a gente mantém o registro das nossas atividades, das oficinas que a gente já fez, pra quais públicos que a gente fez, quais órgãos da prefeitura, quais órgãos de outros governos, quantas pessoas participaram, a gente sempre faz uma coleta em cada oficina pra saber como é que foi a recepção das pessoas. É a partir dessas informações que a gente vai aprimorando a nossa metodologia. E a gente vai mantendo esses números, esses indicadores, por assim dizer, totais desde que o programa existe. Então a gente consegue, a gente tem esses números levantados. E também faz indicadores qualitativos muito a partir do feedback que a gente recebe projeto a projeto (Participante 1)

Duas situações foram percebidas nas organizações às quais as participantes se referenciam: ou os dados referentes à avaliação estão desatualizados, ou não foram localizados em portais institucionais, não sendo possível, portanto, sistematizar recursos de controle. Sabe-se que são feitos mapeamentos de setores que receberam ou vão receber capacitação sobre o tema:

> Tem esse mapeamento das secretarias que têm alguma equipe lá dentro olhando pra isso ou que já participou de alguma oficina nossa, ou que fez um curso EaD. E aí a gente consegue ter uma noção melhor de como o tema está se capilarizando, por assim dizer, em diferentes secretarias (Participante 1).

Diferente das experiências polonesa (Skaryszewska, 2022), argentina (Red Lenguaje Claro, 2022) e norte-americana (Silva; Vitoriano, 2020), com divulgação de ações e documentos que visam à prestação de contas, a implementação da Linguagem Simples no Brasil não publiciza ainda relatórios de gestão. Não houve menção das entrevistadas sobre a elaboração do documento:

> A gente mantém o registro das nossas atividades (Participante 1).
>
> Um relatório específico sobre essa atividade de gestão, não. A gente tem um relatório de gestão que reúne a cada dois anos, que é o tempo de mudança de administração aqui (Participante 2).

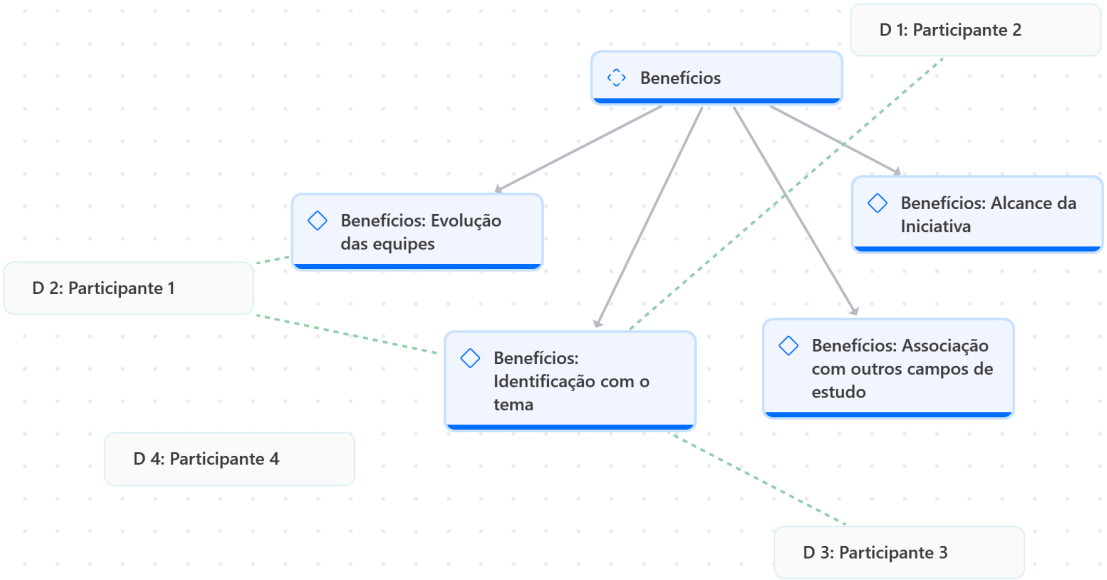
Os códigos desta categoria sugerem que a avaliação e o controle não estão ainda em evidência no processo, seja por pessoas com atuação direta nas experiências, seja por representantes de setores de apoio, como Comissões de Monitoramento de Dados Abertos, Auditorias Internas e/ou outros atores por meio de cooperações técnicas, o que configura um desafio para as próximas etapas das iniciativas, conforme será detalhado nas seções seguintes.

A porcentagem que informe sobre a adesão de setores que aderiram à proposta de inovação na linguagem em determinada instituição pública ou de documentos já simplificados são números presentes, por exemplo, nas experiências polonesa e norte-americana. Não disponíveis ainda, portanto, nos casos brasileiros aqui investigados.

4.7 Benefícios

Nos últimos cinco anos, as participantes que testemunharam o desenvolvimento da Linguagem Simples na Administração Pública e que concederam entrevistas para este trabalho observaram alguns benefícios: a) a identificação das pessoas com o tema; b) o avanço das iniciativas; c) evolução das equipes e d) associação com outros campos de conhecimento, dispostos na figura:

Figura 13 - Rede semântica da categoria Benefícios



Fonte: Elaborado pela autora com auxílio do Atlas.ti (2024).

Para explorar tais benefícios, destacados na esfera de implementação, é preciso considerar o breve tempo desta fase a fim de contextualizar os benefícios vistos na revisão sistemática, que sugerem um tempo maior de execução das políticas públicas e que, por

conseguinte, conseguiram mapear benefícios no final da linha do tempo da sinalização, ou seja, na percepção dos usuários - o que ainda está na seara dos desafios nas implementações brasileiras. Há, portanto, uma previsão de benefícios de resultados recentes.

Tabela 5 - Frequência dos códigos da categoria Benefícios

Códigos	Frequência de ocorrência		Trechos das respostas
	Absoluta	Percentual	
Alcance da iniciativa	3	17,647%	"O que eu vejo no cenário é a gente ter uma adesão cada vez maior das três esferas, do legislativo, do executivo e do judiciário. Eu acho que a gente vive um momento excelente por conta da entrada do Judiciário para discutir a linguagem simples, né? Então, o pacto, esse pacto que surgiu esse ano, foi esse ano, né? O pacto lançado pelo Barroso".
Associação com outros campos de conhecimento	3	17,647%	" Aqui no Brasil tem uma dobradinha muito clara das metodologias de design jurídico com a linguagem simples".
Avanço das equipes	1	5,882%	" Eu particularmente fico bem feliz de ver assim, o avanço e a evolução nas equipes, nas pessoas que passam pelo programa, de como elas passam a olhar de outra forma".
Identificação com o tema	10	58,824%	"A aceitação é muito boa, assim, das pessoas. As pessoas têm uma receptividade muito grande".

Fonte: Elaborado pela autora (2024).

A conexão ou a sensibilização com o tema da Linguagem Simples por pessoas no serviço público são percepções de todas as participantes consultadas diante da identificação com o tema, largamente abordada em comparação com os demais códigos, o que vai ao encontro de constatações feitas por (Ruta-Korytowska, 2022; Skaryszewska, 2022). A receptividade é um dado percebido a partir das formações realizadas, bem como em outras oportunidades em que a temática é apresentada:

> A questão da aceitação do tema, da ideia, dessa cultura de linguagem simples, nossa, assim, ela é sempre muito bem recebida, as pessoas sempre ficam muito sensibilizadas e já começam de pronto a promover transformações, assim, dentro das suas áreas de atuação, é bem impressionante (Participante 2).
>
> Acho que a linguagem simples tem a temática encantadora, fascinante (Participante 4).
>
> Eu particularmente fico bem feliz de ver assim o avanço e a evolução nas equipes, nas pessoas que passam pelo programa, de como elas passam a olhar de outra forma. É um caminho sem volta, depois que você começa a praticar a linguagem simples no

> dia a dia, você nunca mais olha da mesma forma um documento, um texto, um cartaz da mesma forma. Então é uma das coisas que dá para perceber (Participante 1).

> E o que a gente começou a ver num primeiro momento, foi um interesse, uma adesão, um entendimento de que, sim, é preciso simplificar as informações que chegam no cidadão, sim, há um ganho para o governo quando ele se comunica melhor, há um certo interesse (Participante 3).

A identificação com o tema é a causa para outro benefício apontado: a expansão da Linguagem Simples de forma institucional pelas secretarias, a partir dos espaços de inovação, como também para outras esferas, com destaque para o Judiciário, por meio do Pacto Nacional pela Linguagem Simples, avaliado positivo, em unanimidade, para o fortalecimento do fenômeno.

> Mas o que eu vejo no cenário é a gente ter uma adesão cada vez maior das três esferas, do legislativo, do executivo e do judiciário. Eu acho que a gente vive um momento excelente por conta da entrada do Judiciário para discutir a linguagem simples, né? Então, o pacto, esse pacto que surgiu esse ano, foi esse ano, né? O pacto lançado pelo Barroso. O STF, também o Barroso falou e tem o CNJ, mas tem esse pacto nacional, da linguagem simples, que é levado ali pelo jurídico, então é uma coisa muito forte, porque traz essa legitimidade, esse respaldo, que é muito necessário (Participante 3).

Outro ator que tem colaborado para a expansão da Linguagem Simples vem da comunidade acadêmica brasileira, cujas investigações têm demonstrado crescente interesse pelo objeto de pesquisa em questão:

> E eu vejo uma quantidade, também das minhas percepções e do que eu vivencio no meu dia a dia, uma quantidade grande que começa, já vi, de dois, três anos pra cá, nos últimos dois anos, pelo menos, quantidade de trabalhos acadêmicos, sejam dissertações, teses, TCCs, artigos, né, de final de curso, abordando a linguagem simples. Só essa semana, eu recebi três contatos, semana passada, de três pessoas diferentes, além do seu, mais duas outras pessoas. Então, pra você ver como isso tá florescendo e florescente, né? Há um interesse por isso. E isso é muito bom também. Porque aí a gente leva pra esfera da academia, da universidade, da ciência. E é um espaço essencial, imprescindível, né? (Participante 3).

Um código trazido pelas participantes se refere a um outro aliado da Linguagem Simples para o avanço institucional: a parceria com outros campos de conhecimento, que montam o circuito da simplificação, seja com a reformulação do design do documento, seja com medidas de inovação jurídica e ainda com a experiência do usuário:

> É, eu não sei em outros países como é que isso é, mas eu sei que aqui no Brasil tem uma dobradinha muito clara das metodologias de design jurídico com a linguagem simples. Por quê? No *Legal Design*, uma das bases é a *Plain Language*. Então, eu acho assim, a gente tem essa característica aqui no Brasil, que eu vejo que tem muita força do ponto de vista da pulverização, né? (Participante 4).

Ao lado das parcerias, a padronização do *corpus* da Linguagem Simples (conceito, princípios, objetivos e recomendações) também é vista como uma conquista, pois, além da

ISO 24495-1:2023, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) aprecia a proposta de um normativo sobre Linguagem Simples, o que tende a reduzir ruídos de comunicação sobre o que é - e o que ela não é.

> Então, eu percebo que a gente tem aqui no Brasil um momento muito único de institucionalização da importância da comunicação com clareza, com concisão, com objetividade, e vou usar uma expressão em inglês, porque não, eu acho que só tem esse termo em inglês mesmo: é um movimento *bottom-up,* ele é um movimento claro, qualquer institucionalização, normatização, política pública, ela é *top-down*, ela é de cima para baixo. Mas o que eu acho muito bonito num político brasileiro, é que esse movimento, ele começa mais na base, e é essa base que vai sustentando a normatização (Participante 4).

Ainda que os números mencionados não estejam atualizados - ou publicados em portais oficiais - não se pode deixar de destacar que o caráter educativo-mobilizador adotado por instituições seja um dos principais benefícios na missão de difundir o tema, uma vez que a estratégia escolhida para promover uma mudança cultural no Estado seja via educação:

> [..] dentro do que a gente conseguiu realizar nesse tempo, dos projetos que a gente desenvolveu, os documentos que a gente simplificou e, principalmente, as equipes com quem a gente trabalhou e capacitou, acho que são grandes indicadores da importância do tema e de como trabalhar essas técnicas e a partir de uma metodologia colaborativa que o laboratório se propõe a fazer funciona bastante (Participante 1).

As atividades realizadas são vistas como resultados positivos não só pelas pessoas que atuam na execução, mas também por aqueles profissionais especialistas internacionais mais experientes, a ponto de o Brasil receber uma premiação internacional como reconhecimento pelas ações desenvolvidas em um contexto de que outros países já experimentam um estágio mais amadurecido da política pública sobre o assunto.

> Pra mim, é um prêmio pra comunidade de linguagem simples do Brasil, né? Então, foi muito interessante esse reconhecimento dessa rede internacional, dos trabalhos de três anos de trabalho, de experimentos, né, e tudo. Então, eles estão curiosos. Hoje, tem muito integrante brasileiro nessa rede, né? Tem uma Rede Brasil de Linguagem Simples que vai caminhando. Tem experiências de pessoas que estão também tocando projetos, né? Linguagem simples Lab, proposta de simplificação de documentos. Tem muita coisa sendo feita. Então, assim, a comunidade internacional já... Já olha pro Brasil. Não é mais uma coisa inexpressiva. Somos muito expressivos. Estamos muito expressivos, né? Eu acho que a tendência é a gente... avançar mais ainda, mas a gente tá sim no momento de criação dessas bases da linguagem simples (Participante 3).

Ainda que não faça parte do escopo da pesquisa, uma consideração a ser feita sobre este avanço é o tempo para a expansão da linguagem simples entre os Poderes, cuja comparação leva em conta a publicação de normativos que instituem a simplificação da linguagem nos órgãos. Enquanto no Poder Executivo, nos últimos cinco anos, há registros de implementação no Ceará, Distrito Federal e São Paulo, no Poder Judiciário, a partir de 2023,

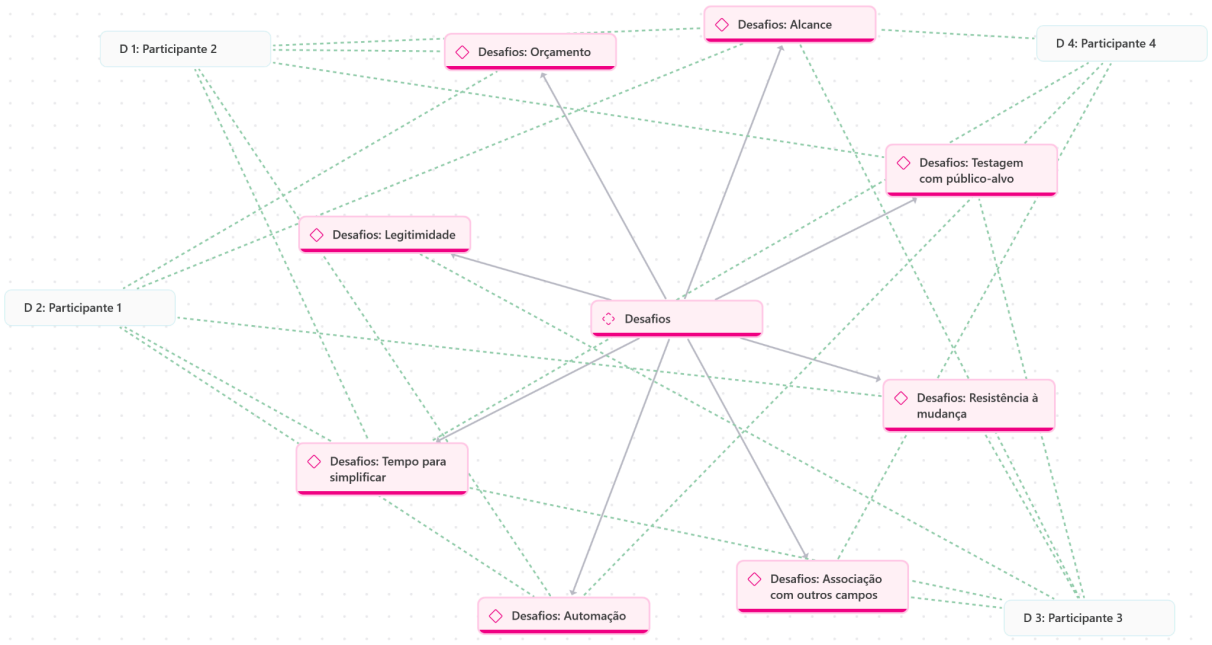
já aderiram ao Pacto Nacional do Poder Judiciário pela Linguagem Simples 23 Tribunais Regionais Eleitorais, 23 Tribunais de Justiça, 21 Tribunais Regionais do Trabalho, todos os Tribunais de Justiça Militar (CNJ, 2024), o que provoca o questionamento pelas razões que fazem a velocidade de implantação ser tão diferente.

Por fim, cabe registrar que não foram mencionados benefícios nas entrevistas como os verificados por Rosenbergs *et al* (2023), Ballesteros-Lintao e Ali (2023), Ruta-Korytawska (2022), Cuesta, Reyes e Roseth, (2019), segundo os quais emergem a diversidade, a inclusão, a cidadania, como também, sob uma perspectiva mais operacional, verifica-se redução nos custos administrativos, psicológicos e temporal após adoção da Linguagem Simples. É compreensível a ausência deste eventual benefício devido ao pouco tempo de implementação das experiências e pela construção de instrumentais - quantitativos e qualitativos - para aferir indicadores de qualidade da Linguagem Simples na Administração Pública brasileira. Os benefícios aqui listados, porém, são coerentes com experiências mais amadurecidas com o tema (*Red de Lenguaje Claro Argentina*, 2020).

4.8 Desafios

Antes de listá-los, é necessário fazer uma reflexão para nortear a análise destes últimos tópicos de resultados, quais sejam os benefícios e os desafios, pois, em algumas vezes, pode parecer que houve repetição de códigos e, consequentemente, o não cumprimento da exclusão mútua entre as categorias pautadas por Bardin (2020) e Sampaio; Lycarião (2023).

Figura 14 - Rede semântica da categoria Desafios



Fonte: Elaborado pela autora com auxílio do Atlas.ti (2024).

No item anterior, foi visto que o alcance da iniciativa era um benefício, embora ele apareça também na seara dos desafios. Embora os códigos tenham as mesmas palavras, possuem interpretações distintas. Isso porque, quando se observam os primeiros resultados alcançados, como oficinas realizadas, servidores multiplicadores formados, os dados para as participantes são interpretados como positivos, pois, para esta conclusão, elas ponderaram tempo para execução, tamanho da equipe e metas.

Mas o alcance da iniciativa também é um aspecto visto enquanto um desafio, quando observado por outro viés do tempo: agora não se avalia o passado, mas, sim, o futuro a ser alcançado pelas políticas públicas diante da totalidade de setores e de pessoas servidoras do órgão:

> [...] é uma quantidade muito grande mesmo de conteúdos administrativos, judiciais, e que não existe ainda uma centralização, um banco de modelos único. Está tudo muito ainda incipiente, então ainda não é procedimentalizado esse trabalho. Primeiro a gente fez uma sensibilização. É agora que a gente está começando a estruturar um trabalho de entrega mesmo de documentos. A dificuldade mais é essa, porque é uma instituição muito grande (Participante 2)

Além do desafio espacial, por assim dizer, existe o desafio do tempo necessário para transformar um documento. Dependendo da complexidade da estrutura, o processo envolve etapas para compreender a mensagem, trazer vozes de especialistas no assunto e na simplificação, reorganizar o documento, submetê-lo a potenciais pessoas usuárias de um serviço intermediado pelo documento, dentre outras.

> A gente formava esse grupo de trabalho para simplificar um material específico. E aí aplicar, de fato, toda a metodologia da simplificação, vários encontros, uma média de nove encontros semanais, às vezes não acontecia, porque dependia muito de agenda, mas a gente fez projetos que duraram quase um ano assim (Participante 1).

Foi encontrada uma experiência diferente, na qual não houveram encontros para acompanhar o processo de simplificação, mas houve delegação de funções para que cada colaborador atuasse de acordo com sua *expertise*. No entanto, simplificar os textos não de um documento, mas de um portal institucional, necessitou de tempo semelhante:

> Quando a gente fez o portal das eleições, que é uma ferramenta de gerenciamento de informações, então, para uso de todos os municípios do [estado] todo, quando eles querem saber qual que é o procedimento, em qual época, qual o formulário, qual o sistema, tá tudo centralizado nesse, nesse portal. Aí foi um trabalho que foi um ano todo, foi um ano inteiro passado, com a medida que o conteúdo ia sendo produzido (Participante 2).

A utilização de ferramentas tecnológicas para otimizar o tempo de produção pode ser uma solução, como apontou Cunha (2022), com o aplicativo “artText claro”, ou com algoritmos propostos por Üveges (2022), ou com a Base de Dados de Textos Oficiais (BTU) conforme apresentou Ruta-Korytawska (2022). As participantes pontuaram algumas medidas que envolvem o uso da Inteligência Artificial nas atividades, por meio de uso do ChatGPT, ou com mensagens automáticas em aplicativos.

> Você pode alcançar essa simplificação em escala. por meio de auxílio de tecnologia, de ferramenta, de ferramentas, digamos assim, computacionais, seja inteligência artificial, seja programas, *softwares* de simplificação, e também por, preferencialmente, porque é melhor que as pessoas elas pensem com mais clareza, por meio dessa capacitação (Participante 4).

Mas a automação deixa de ser vista apenas como um benefício e se revela controversa, quando confrontada com objetivos da linguagem simples em construir uma comunicação pautada na empatia e nas necessidades das pessoas diante de determinado serviço:

> Não, nunca pensamos em termos de automação, até porque é um trabalho bem artesanal. É um trabalho de identificar quem é o público daquele documento, de tentar entender quais são as dificuldades que aquelas pessoas têm, o que elas precisam saber, o que elas já sabem sobre o assunto, que eu acredito que seria muito difícil de ser desempenhada por uma inteligência artificial. É um trabalho que realmente passa por um nível de empatia e de alteridade que eu acho que seria difícil fazer de forma padronizada. E depende muito de conhecimento humano, técnico de cada área mesmo, então a gente em nenhum momento pensou nisso. O mais próximo que a gente tem de interface tecnológica é de pensar na simplificação dessas mensagens padronizadas, que são enviadas por meio de inteligência artificial. O percurso das respostas é definido por meio de programação, mas as respostas são produzidas por pessoas, não são geradas artificialmente (Participante 2).

O desafio está na busca de equilíbrio entre reduzir o tempo de simplificação textual - para que outros documentos e setores também possam ser atendidos pela assessoria da equipe-base - mas que preserve sensibilidade com as demandas de comunicação por parte das cidadãs e dos cidadãos:

> Sim, desde que o programa foi criado, era uma das vontades que a gente tinha, de criar um algoritmo, alguma ferramenta que automatizasse o processo, porque é um processo trabalhoso. Falei de alguns projetos que duraram um ano. Na época a gente não conseguiu avançar com essa ideia, porque… enfim, a gente não tinha… a gente chegou a fazer alguns estudos, mas a gente sabia que seria algo muito caro. E na secretaria, naquele momento, a gente sabia que não tinha verba para isso. Mas de 2019 para cá bastante coisa mudou, inclusive na área da tecnologia. Mais recentemente, com o Google ChatGPT e tudo o mais, a gente voltou a olhar esse projeto, e é algo que tá em curso. A gente tem feito um estudo com a empresa de tecnologia que trabalha aqui. Mesmo o ChatGPT facilitando bastante, do ponto de vista de automatização e tudo o mais, ele tem as suas limitações. A gente tem feito esses estudos pra entender que outras capacidades a Inteligência Artificial precisa ter, a gente precisa imbuir nessa ferramenta para ela conseguir simplificar dentro do que a gente considera simples, mas também sem perder as características que são importantes, pensando nos diversos públicos, na segurança dos dados, então é algo que a gente tem estudado também (Participante 1).

De acordo com o relato das participantes, a estrutura das iniciativas da Linguagem Simples se concentra no estágio de sensibilização do tema, especialmente entre os profissionais do serviço público. No entanto, o objetivo-fim das iniciativas é alcançar os cidadãos, ao reorganizar a comunicação oficial para que possam compreendê-la. Esse ponto de chegada é apontado como um dos grandes desafios das experiências: saber como as pessoas estão percebendo a inovação na linguagem. Como a sinalização, enfim, chega aos receptores a fim de que estes tomem decisões sobre o uso, a funcionalidade e a efetividade dos serviços. Não há ainda uma sistematização nas iniciativas consultadas sobre a forma de receber, avaliar e incluir as pessoas no processo de simplificação:

> É, a gente ainda não conseguiu fazer uma testagem dentro daquele... do que é previsto ali na prototipagem, dentro da área de inovação, de fazer aqueles grupos de teste, assim, conforme direitinho ali o que é preconizado nesse tipo de desenvolvimento, a gente ainda não fez (Participante 2).

A etapa de testar com o público-alvo tem a proposta de avaliar se o objetivo final foi cumprido, se a simplificação textual possibilitou que a pessoa tenha compreendido as informações fornecidas. Se, relembrando Spence (1973), o sinal finalmente "chegou" ao usuário para que ele possa interpretá-lo. É um marco da participação popular no ciclo da iniciativa, da qual se espera identificar resultados da implementação, como fizeram Ballesteros-Lintaoa e Ali (2023); Reichrath e Moonem (2022); Campbell, Naidoo e Smith (2023); Koziol-Chrzanowska, Niepytalska-Osiecka, Zandberg-Malec e Ogrodniczuk (2022), além de também ser um ponto central para formular indicadores e avaliar possíveis redirecionamentos das ações:

> Eu acho que esse é um caminho também desafiador que a gente entra na parte dos testes, né? Porque a gente cria, por exemplo, a gente pode criar produtos de linguagem simples, como notificações, editais, mas a gente precisa agora avançar para criar esses mecanismos de testagem com a população. Não só quantitativamente, mas qualitativamente. [...] Quando a gente tem uma publicação de um edital que passa por um processo de linguagem simples, com design editorial também, a gente pode ver ali uma variação nos números, por exemplo, Por exemplo, de aumento de inscrição, aumento de procura, né? Uma baixa quantidade de dúvidas? Uma redução nas dúvidas. Mas, às vezes, pode ter até um aumento nas dúvidas, porque mais pessoas conseguem acessar aquele material, ler aquele material, né? E daquele material ter dúvidas… (Participante 3)

Enquanto não se alcança a fase de verificar por meio de indicadores a eficácia do sinal de simplificação, existem outros desafios a serem trabalhados. O principal deles, seja pela presença unânime nas entrevistas, seja pelos estudos de Webb e Geyer (2020), Woltanowski

(2021), Arias (2021) e Skaryszewska (2022), é a resistência à mudança cultural enfrentada por alguns servidores, adaptados à linguagem burocrática.

> Então, já existe um jeito de trabalhar dentro do setor público. As pessoas que entram e passam a trabalhar no setor público ou foram ensinadas ou aprendem quando chegam aqui a escrever de um jeito específico, olhar de um jeito específico. Existe essa cultura de que a gente só pode escrever de acordo com o que tá na lei, que a gente não pode fazer diferente disso se não a gente não vai ser respeitado enquanto governo, que as pessoas não vão entender se a gente não usar uma linguagem diferente do que a gente usa… então desde o começo lidar com essa resistência foi o principal desafio (Participante 1).

Se de um lado existe aceitação considerável com as propostas da Linguagem Simples, o sinal de simplificação do governo pode ser visto com desconfiança por servidores, uma vez que a inovação pretendida vai de encontro com estilo tradicional enraizado de escrever do Estado desde o século XIX. O sinal de simplificação pode ser interpretado pelas pessoas servidoras de forma diferente do que a desejada, baseada na legitimidade e confiança do Estado para com as pessoas (Raaphorst; Walle, 2018).

> A linguagem simples é um projeto de gestão de mudança. Necessariamente é um projeto de gestão de mudança. De médio a longo prazo. Jamais de curto prazo. Médio e longo, longuíssimo prazo, eu diria. Traz uma necessidade de mudança, de uma lógica, né? Que não é a lógica centrada no cidadão, né? Então, começa daí a resistência da pessoa ter, do servidor, do gestor, aceitar a mudança e começar a trabalhar essa mudança, né? Dentro dos seus setores. [...] Então tem muita resistência do entender para poder mudar e aprender, tem um aprendizado, dá trabalho, é trabalhoso. Tem uma resistência também que vem muito do preconceito, da falta de entendimento conceitual da linguagem simples, de achar que é algo que torna a linguagem infantil, que torna a linguagem desqualificada, menos técnica (Participante 3)

Uma das participantes analisou o desafio de forma semelhante a Webb e Geyer (2020) e Woltanowski (2021), ponderando bom senso como estratégia para utilizar - ou não - as técnicas da linguagem simples de acordo com o contexto comunicacional neste período em que a iniciativa é uma novidade na rotina do serviço público, com vários reflexos da linguagem jurídica e burocrática.

> É que assim, é uma mudança cultural, entendeu? A gente não tem uma atuação prescritivista aqui. Olha, você tem que fazer desse jeito, você não pode usar essa palavra, você tem que estruturar. Porque tudo, como eu falei, depende de uma análise do caso concreto, de uma adaptação ao caso concreto. Você tem que saber o que aquela situação exige de você. Se naquele momento cabe o latim, Ok. O pessoal vai usar o latim. Às vezes o latim é a palavra mais conhecida em latim. É difícil você traduzir *habeas corpus*, por exemplo. É mais fácil falar *habeas corpus*. Então, assim, por isso que a gente tá tentando promover essa sensibilização, porque cada área também não tem como. Tudo que for simplificado ir para a comunicação ou ir para o laboratório de inovação. As pessoas têm que ter condições de aplicarem essas diretrizes no seu dia a dia conforme a sua realidade, entendeu? (Participante 2)

O sinal de simplificação formado pela política pública de linguagem simples também é passível de contrassinais (Connelly *et al,* 2011), ou seja, de sinais gerados a partir de ruídos na interpretação da sinalização. É o caso da associação feita entre linguagem simples e linguagem neutra por parlamentares da Câmara e do Senado, ao incluir esta última no projeto de lei da Política Nacional de Linguagem Simples. O possível desconhecimento gerou um conflito entre objetos: simplificação de informações burocratizadas x relações entre língua e identidade de gênero, como destacam os depoimentos abaixo:

> Não vou entrar nessa discussão de discutir esses dispositivos em termos de redação e do que eles normatizam ou não. Porque aí é outra discussão. Porque vai entrar a questão política de debate sobre a língua e sobre a linguagem. E que entram outras questões, como a questão da linguagem neutra. Que é uma confusão absurda, tremenda de linguagem simples com linguagem neutra, e isso virou, dentro do campo político, uma discussão, uma queda de braço (Participante 3).

> Tem inserido ali o tema da linguagem neutra e tudo o mais, então acho que isso também teve uma repercussão negativa em muitos sentidos, porque é um tema polêmico. Não acho que é um tema que não tem nada a ver com linguagem simples, porque tem. De certa forma quando a gente tá falando de linguagem simples, a gente tá falando de inclusão. E inclusão é sobre incluir todas as pessoas. Não só algumas pessoas. Mas é isso. Acho que é um tema que ainda precisa ser trabalhado. A gente enquanto setor público ainda tem muita dificuldade ainda a trabalhar esse tipo de tema da forma como poderia ser trabalhado.Mas fica a expectativa de que apesar desse problema aí na forma como foi escrito o projeto de lei ele gere mais frutos bons do que ruins neste sentido (Participante 1).

Outro conflito foi percebido por uma participante: a confusão entre linguagem simples e leitura fácil, técnicas e estilos elaborados para públicos distintos:

> A gente hoje tem um jogo de forças estranho na o conceito de linguagem simples normatizado por uma norma ISO, e a norma ISO te fala que a linguagem simples ela funciona de acordo com esses princípios e diretrizes. A norma ISO, ela é muito clara ao dizer que a linguagem simples não é para pessoas com deficiência, porque isso é, não é o Easy Read. O *Easy Read* é uma técnica para pessoas com deficiência. Só que aqui no Brasil a gente tem o movimento das pessoas com deficiência, Chamando de linguagem simples o que é *Easy Read*. E trazendo para si a pauta da linguagem simples. Vocês têm que testar com pessoas com deficiência, senão não é linguagem simples. E eles estão equivocados, porque não é o papel da linguagem simples, esse é o papel da leitura fácil. Então, a gente tem esse jogo, que é um jogo difícil, é uma discussão difícil de conduzir, porque é muito fácil as pessoas que trabalham com linguagem simples serem acusadas de capacitistas (Participante 4).

A associação da linguagem simples com a linguagem neutra, assim como com a leitura fácil, é um indicador, ainda que guarde polêmicas, da recente inclusão dos assuntos nas pautas das políticas públicas - e como se tornou um desafio a ser superado à medida que os conceitos sejam aprendidos e difundidos. Trata-se de uma prova para a linguagem simples ir além de um instrumento de compreensão, mas também fazer-se compreendida para os atores políticos de alguma forma com ela relacionados.

Além dos desafios apontados em consenso, ainda que sob pontos de vista nem sempre consensuais, alguns foram explicitados por apenas uma participante. O orçamento se mostrou um caso especial neste estudo. Se não fosse a provocação da entrevistadora, o item não seria reconhecido entre dificuldades/necessidade de atenção para a continuidade da política. Não há como inferir se a ausência se deve à parte da realização das entrevistas acontecer no ambiente de trabalho e isso gerar uma possível situação de constrangimento, ou se o orçamento não se configurou uma demanda crítica para o andamento das atividades já realizadas.

Situação semelhante foi verificada em relação ao código "quantitativo da equipe". Apenas uma participante comentou que o número de integrantes pode ser visto como um desafio, considerando o volume de demandas no local onde trabalha para uma média de três participantes. Não há dados até então para interpretar esta omissão nos textos das participantes, diante da elevada demanda esboçada nas categorias de implementação e do alcance considerável em chegar a toda instituição nas quais trabalham.

Neste sentido de trazer desafios vistos por apenas uma participante, evidencia-se a necessidade de preparar os servidores devido à dificuldade de escrever, independente do estilo. As quatro entrevistadas mostraram habilidade com a linguagem, com base nas formações e atividades profissionais narradas, detalharam os esforços em apresentar o tema, trouxeram alguns elementos que deixam subentendida a dificuldade dos participantes das formações em escrever, mas a maioria silenciou quanto ao perfil dos servidores capacitados.

> A linguagem simples, ela requer, as pessoas acham que é fácil, né? Ela requer um nível de sofisticação, que é essencial. Eu tenho que ter domínio do código total para eu propor uma frase mais concisa, para eu propor uma mudança num parágrafo, para eu reorganizar ideias. É um nível de redação que eu tenho que ter mais elevado. Então a gente também esbarra nessa dificuldade do pouco preparo do servidor enquanto redator (Participante 3).

Com base em Arias (2021), Silva e Vitoriano (2020) e Skaryszewska (2022), aponta-se um desafio que provavelmente será atendido à medida que mais institucionalizada estiver a iniciativa em Linguagem Simples: a cultura da transparência dos dados. Existem informações disponíveis em páginas específicas sobre o programa, a exemplo de publicações, normas, objetivos, mas não foram encontradas informações atualizadas sobre o número de capacitações, de pessoas atendidas, de parcerias institucionais, de equipe, das projeções, dentre outros dados que possibilitem o acompanhamento público, atualmente limitado.

Na tabela desta seção, que busca trazer um panorama sobre a frequência delineada a partir das impressões das participantes, houve, em geral, um equilíbrio tanto na presença dos

desafios quanto na proporção que cada um obteve em cada entrevista, a partir do qual se infere que, independente do órgão, os desafios se assemelham. Consideram que, apesar de crescente, o movimento de expansão ainda tem muito a alcançar, como também concluíram Ruta-Korytawska (2022), Fischer (2018) e Schiver (2017).

Tabela 6 - Frequência dos códigos da categoria Desafios

Códigos	Frequência de ocorrência		Trechos das respostas
	Absoluta	Percentual	
Alcance da iniciativa	13	20,312%	"São muitos documentos, são muitas áreas de adaptação diferentes, eleger quais que vão ser as prioridades tem sido uma dificuldade".
Associação com outros campos de conhecimento	13	20,312%	"E a gente tem essas tensões do movimento *Easy Read*, chamando de linguagem simples o que é leitura fácil".
Automação	7	10,938%	"a partir de outras metodologias de simplificação que existem, metodologias de outros laboratórios, através do *ChatGPT*, que também é uma forma de simplificar".
Orçamento	3	4,688%	"Sim, com certeza. porque influencia com a falta de recursos que a gente vai ter para implementar tudo o que a gente gostaria. Então, sim"
Resistência à mudança	10	15,625%	"Existe essa cultura de que a gente só pode escrever de acordo com o que tá na lei, que a gente não pode fazer diferente disso se não a gente não vai ser respeitado enquanto governo, que as pessoas não vão entender se a gente não usar uma linguagem diferente do que a gente usa"
Tempo para simplificar	9	14,062%	"Eu acho que a gente tem muitos avanços, é, para, que já estão aí, institucionais, que já mas eles requerem tempo, e eles requerem constância"
Testagem com o público-alvo	5	7,812%	"Eu acho que esse é um caminho também desafiador que a gente entra na parte dos testes, né? Porque a gente cria, por exemplo, a gente pode criar produtos de linguagem simples, como notificações, editais, mas a gente precisa agora avançar para criar esses mecanismos de testagem com a população. Não só quantitativamente, mas qualitativamente".

Fonte: Elaborada pela autora com auxílio do Atlas.ti (2024).

Ao lado da necessidade de expandir no órgão, está a necessidade de expandir além, com a realização de parcerias com outras instituições, na avaliação das participantes. Se, sob uma perspectiva interna, o objetivo de ampliar a iniciativa visa simplificar mais documentos, as parcerias externas podem ser uma possibilidade para a adesão de novas ferramentas de trabalho não apenas para otimizar a simplificação, mas aperfeiçoar mecanismos de controle das iniciativas. Seria uma troca de *expertises* entre as instituições na qual ganha quem capacita sobre linguagem simples e ganha quem contribui com o aprimoramento da metodologia e efetividade das ações recebidas. Expandir a temática, otimizar recursos humanos, orçamentários e tecnológicos, além de trazer as pessoas usuárias do serviço público formam a tríade de desafios a longo prazo para a consolidação da linguagem simples no país.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa, ao analisar reflexos de implementação de iniciativas da Linguagem Simples à luz da Teoria da Sinalização, buscou evidenciar três grandes aspectos do fenômeno. O primeiro foi a inserção das experiências brasileiras no contexto global pela democratização da informação, a ser viabilizada, dentre outros atores, pelo Estado. A linguagem simples nos governos é um instrumento para atingir os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável até 2030, como também para contribuir com a resolução de um problema crônico nas relações entre Estado e sociedade: a falta de confiança. Em qualquer idioma.

Saindo pela América Latina, seguindo para a América no Norte, atravessando o Atlântico e prosseguindo pela Europa, com escala na Nova Zelândia, países desenvolvidos, países em desenvolvimento, encontram-se várias iniciativas de linguagem simples - o que revela a inclusão da pauta da simplificação da linguagem na pauta da democracia participativa. E, ao retornar ao Brasil, nota-se como as iniciativas trazidas pelas participantes das entrevistas são mais recentes do que o movimento - em plena expansão - no exterior.

Essa relação do Brasil com outros países pôde ser constatada durante o levantamento dos casos governos afora como também por meio da revisão sistemática que, por sua vez, indicou as frentes de pesquisa atuais de acordo com os critérios adotados para inclusão de artigos científicos. Percebeu-se a concentração de estudos com a finalidade de explorar experiências de implementação; estratégias de automação; desenho das equipes especialistas; pontos críticos à linguagem simples; e pontos de encontro com a Teoria da Sinalização.

Resguardando as especificidades de cada órgão consultado, a pesquisa descritivo-exploratória identificou que o modelo de implementação da Linguagem Simples nas instituições pioneiras no país é focado nas pessoas, tanto as servidoras dos órgãos quanto as usuárias dos serviços públicos. Um modelo educativo. Por isso o investimento expressivo (humano, material, não necessariamente orçamentário) em qualificação, sob diversos formatos, mas com a missão central de possibilitar que pessoas e Estado consigam tomar decisões em prol da cidadania. Em outras palavras, estas duas partes, com base em uma mensagem compreensível, percebida pelo sinal de simplificação desenvolvido, possam fortalecer o relacionamento entre si, resultando no fortalecimento do Estado e no pertencimento das pessoas à vida institucional. E vice-versa.

Um segundo aspecto a ser destacado é o encontro entre a recomendação para usar a linguagem simples nas comunicações oficiais e o como fazer essa simplificação. A assimetria de informação abismal é tão antiga quanto a própria constituição de Estado. Começar a buscar

o equilíbrio, porém, é um fenômeno recente, muito recente. Um dos indicadores desta trajetória é a legislação federal brasileira, na qual foram encontrados normativos desde o século XIX mencionando a linguagem compreensível para o cidadão, mas com a Política Nacional de Linguagem Simples ainda em tramitação no Congresso Nacional desde 2019. Pode-se afirmar que, ao longo do desenvolvimento do Estado brasileiro, várias iniciativas foram propostas com o objetivo de "desburocratizar a máquina", ainda que centradas na redução do volume da "papelada", como expressos nos princípios do modelo gerencial, da Nova Gestão Pública, Planos Plurianuais e programas do Governo Federal a partir dos anos 2000. A preocupação com a forma da informação, porém, é mais recente ainda, com menos de cinco anos de existência, existência encabeçada pelos também crescentes laboratórios de inovação no setor público.

As equipes contam com três pessoas, em média, para oferecer: a) palestras de sensibilização sobre o tema; b) oficinas para desenvolver a técnica de simplificação; c) acompanhamento dos setores que demandaram apoio para simplificar documentos; d) articulação com outros órgãos, na forma de parcerias; e) atendimento à comunidade científica, considerada uma demanda crescente; f) preparação de material educativo; g) participação no processo de elaboração de documentos normativos acerca de Linguagem Simples no órgão. Cabe acrescentar que estas pessoas, referências em Linguagem Simples onde trabalham, não lidam apenas com o assunto em questão, mas também, no mínimo, com outros assuntos relacionados, como direito visual e experiência do usuário.

As iniciativas pioneiras, seja na forma de programa, projeto, estratégia, lidam com benefícios e desafios que podem ser avaliados a partir de uma comparação com o efeito de um remédio: uma medida menor do que o receitado tende a não surtir resultado, uma medida maior se torna veneno e, na medida certa, traz a cura. A linguagem simples tem agradado servidores e instituições, ao mesmo tempo que tem provocado rejeições, ou melhor, resistência à mudança na maneira de escrever. Tem se expandido pelos órgãos, assim como vislumbra uma imensidão de setores para alcançar. Conta com equipes que ensinam, simplificam, divulgam, mas que também precisam, no tempo que não sobra, apresentar os dados atualizados das atividades realizadas. Há, enfim, o desafio de produzir, além do sinal de simplificação, o da empatia, o da confiança sob o risco de produzir outros sinais ligados à perda da legitimidade e da desconfiança na comunicação entre as partes.

Há ainda o desafio que representa o terceiro aspecto a ser detalhado: os conflitos, ou, recorrendo à sinalização, aos contrassinais que vêm se delineando como contrapontos à linguagem simples. Essas forças externas foram destacadas pelas entrevistadas na figura de

alguns representantes políticos, na figura de representantes de movimentos sociais que, embora com argumentos específicos, deságuam na causa do desconhecimento sobre o que seja e o que não seja linguagem simples no serviço público.

Essas forças que unem, de forma descontextualizada, linguagem simples com linguagem neutra e que consideram que a linguagem simples deva ser linguagem fácil podem inferir que a tendência da Linguagem Simples no Brasil seja andar lado a lado com estas outras linguagens inclusivas para constituir em um movimento mais amplo em torno da Linguagem Cidadã, movimento que já vem sendo adotado por países com mais maturidade no desenvolvimento de políticas públicas ligadas à linguagem.

Outra tendência, ou melhor, uma futura consequência da implementação da Linguagem Simples na Administração Pública brasileira percebida a partir dos dados apresentados neste estudo é "fechar" o ciclo da Linguagem Simples com a oportunidade de sistematizar a participação cidadã no processo, com o público-alvo analisando as propostas de documentos simplificados, seja, sob uma perspectiva mais ousada, olhando para a democracia deliberativa, ao reunir pessoas para propor medidas e direcionamentos da Linguagem Simples no poder público a partir de ações relacionadas ao Governo Aberto, a exemplo das Assembleias Cidadãs ou das conferências regionais feitas na Polônia.

E, por falar em recepção de quem compreendeu ou não o texto governamental simplificado, esta pesquisa não consegue responder a pergunta seminal da Teoria da Sinalização por completo. Relembrando-a, ela trata de compreender como as partes conseguem reduzir a desigualdade de informação a partir dos sinais recebidos. Não é possível ainda saber como os cidadãos interpretam o sinal de simplificação que, faz-se necessário reforçar, ainda é uma etapa a ser amadurecida ao longo deste fenômeno em plena construção, isto é, foi possível identificar a intencionalidade dos governos sinalizadores em produzir o sinal de simplificação. Foi possível também identificar como o sinal vem sendo desenvolvido. Mas como ele vem sendo interpretado pelo público-alvo é, ou melhor, está na condição de incógnita a ser explorada em futuras pesquisas. Mecanismos de avaliação dos usuários são metas a serem instituídas, assim como indicadores para avaliar a efetividade das iniciativas.

Outra lacuna de pesquisa percebida trata da dificuldade em encontrar estudos científicos produzidos pela academia sobre o assunto no país. Buscas em repositórios de universidades, em encontros de Administração Pública, em grupos de Pesquisa do CNPq foram realizadas, mas poucos trabalhos centrados na área, na contramão de muitas publicações que, assim como identificado na legislação federal, pontuam a linguagem simples, que a deixa subentendida como uma oposição à linguagem técnica. E nada mais.

A título de agenda, é sugestivo aprofundar os conhecimentos acerca do perfil dos profissionais especialistas em Linguagem Simples no Brasil. Quanto tempo dedicado a esta nova forma de escrever, quantas horas de formação, quais cursos realizados para se qualificar sobre o assunto, a quais atividades o profissional se dedica mais (assessorar, simplificar, revisar, por exemplo) são algumas informações que podem contribuir para indicadores referentes às equipes. Realizar estudos de caso também pode trazer contribuições significativas para compreender com profundidade o tema, com mais vozes de um mesmo ambiente organizacional e as particularidades da iniciativa. Encontrar elementos que expliquem a velocidade da adesão de órgãos do Poder Judiciário em comparação com o Poder Executivo também é uma sugestão para agenda de pesquisa.

REFERÊNCIAS

AL-ADWAN, Ahmad Samed. ALROUSAN, Mohammad Kasem. YASEEN, Husam. ALKUFAHY, Amer Muflih. ALSOUD, Malek. Boosting Online Purchase Intention in High-Uncertainty-Avoidance Societies: A Signaling Theory Approach. **Journal of Open Innovation: Technology, Market and Complexity.** Disponível em: Boosting Online Purchase Intention in High-Uncertainty-Avoidance Societies: A Signaling Theory Approach - ScienceDirect. Acesso em: 15 dez.2023.

ARIAS-BADIA, Blanca; FERNÁNDEZ-TORNÉ, Anna. El experto en lenguaje fácil de comprender: un nuevo perfil educativo y profesional en el ámbito de la lengua española. **MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación**, *[S. l.]*, n. 12, p. 295–312, 2020. DOI: 10.6035/MonTI.2020.12.10. Disponível em: https://www.e-revistes.uji.es/index.php/monti/article/view/4458. Acesso em: 8 fev. 2024.

ARIAS, G. J. Publish, explain, understand, and comply: Legislation in Plain Language. **The Theory and Practice of Legislation**. 2023, v. 11, n. 2, p. 107–135. Disponível em: Publish, explain, understand, and comply: Legislation in Plain Language: The Theory and Practice of Legislation: Vol 11 , No 2 - Get Access (tandfonline.com). Acesso em: 2 fev. 2024.

BAFERA, J. KLEINERT, S. Signaling Theory in Entrepreneurship Research: A Systematic Review and Research Agenda. **Entrepreneurship Theory and Practice**, v. 47(6), 2022. Disponível em: Signaling Theory in Entrepreneurship Research: A Systematic Review and Research Agenda - Julian Bafera, Simon Kleinert, 2023 (sagepub.com). Acesso em: 25 out. 2023.

BALLESTEROS-Lintao, Rachelle; Ali, Noushad Ali Naseem Ameer. Readability and comprehensibility of Malaysian construction contracts. **International Journal of Construction Management**. 2023. 2649-2657p.

BALMFORD, C. Plain Language: Beyond a Movement. **Plain Language Government**. Disponível em: Plain Language: Beyond a Movement. Acesso: 6 mar. 2024.

BARDIN, L. Análise de Conteúdo. Tradução: Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: **Edições 70**. 4ª ed reimpressa. 2020. 281p.

BASKORO, M. L., Tjahjono, B., Beltran, M., Bogush, A., & Wang, Y. (2023). O imperativo dos sinais de comunicação no impulsionamento das estratégias de negócios da indústria de embalagens bioplásticas. Estratégia Empresarial e Meio Ambiente, 1–28. https://doi-org.ez138.periodicos.capes.gov.br/10.1002/bse.3490

BAUER, M. W; GASKELL, G. Entrevistas individuais e grupais. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Tradução de P. A. Guareschi. Petrópolis: 2002, p. 64-73.

BOVE, Liliana. L.; BENOIT, Sabine. Restrict, clean and protect: signaling consumer safety during the pandemic and beyond. **Journal of Service Management**, v. 31, n. 6, p. 1185–1202, ago. 2020. Disponível em: https://www-emerald.ez138.periodicos.capes.gov.br/insight/content/doi/10.1108/JOSM-05-2020-0157/full/html. Acesso em: 25 out. 2023.

BRADLEY, C. et al. Don't just tell me, show me: Impacting perceptions of organizational attraction and fit using activating LGBT diversity signals. **Personnel Psychology**, 2023.

BRASIL. **Constituição Federal**. Brasília: 1988. Disponível em: Constituição (planalto.gov.br). Acesso em 18 jun.2024.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. **Manual de redação da Presidência da República**. Gilmar Ferreira Mendes, Nestor José Forster Júnior [et al.] (orgs.) 3ª ed., rev., atual. e ampl. Brasília: Presidência da República, 2018. 189 p.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância Sanitária. **Portaria nº 110, de 10 de março de 1997**. Institui roteiro para texto de bula de medicamentos. Brasília, 1997. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/svs1/1997/prt0110_10_03_1997_rep.html. Acesso: 10 jan. 2023.

BRASIL. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Presidência da República. Disponível em: <http://www.biblioteca.presidencia.gov.br/publicacoes-oficiais/catalogo/fhc/plano-diretor-da-reforma-do-aparelho-do-estado-1995.pdf>. Acesso: 15 ago. 2023.

BRASIL. Portal da Legislação. Disponível em: https://www4.planalto.gov.br/legislacao/. Acesso em: 30 jan. 2024.

BRESSER-PEREIRA. Da Administração Pública Burocrática à Gerencial. **Revista do Serviço Público**, 47(1) janeiro-abril 1996. Disponível em: http://www.bresserpereira.org.br/papers/1996/95.AdmPublicaBurocraticaAGerencial.pdf. Acesso: 10 jan. 2023.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Portal da Legislação**. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2231632>. Acesso em: 16 ago. 2023.

CAMPBELL, Kim Sydow; NAIDOO, Jefrey S; SMITH, Jordan. When Your Boss Says, "You Need to Sound More Professional": Writing Style and Writer Attribution. I**nternational Journal of Business Communication.** 2023, Vol. 60(4) 1071–1094p.

CAPELLI, Claudia; OLIVEIRA, Rodrigo; NUNES, Vanessa. Linguagem simples como pilar da transparência. **Humanidades & Inovação**. v.10, n.9. 2023. Disponível em: LINGUAGEM SIMPLES COMO PILAR DA TRANSPARÊNCIA | Humanidades & Inovação (unitins.br). Acesso: 12 fev. 2024.

CEARÁ. **A Experiência da Linguagem Simples no Governo do Estado do Ceará**. Medium. 20 ago. 2020. Disponível em: A Experiência da Linguagem Simples no Governo do Estado do Ceará | by Íris | Laboratório de Inovação e Dados | Medium. Acesso: 13 de jan. 2023.

CENTRO LATINO-AMERICANO DE DESENVOLVIMENTO. Uma nova gestão pública para a América Latina. **Revista do Serviço Público**. 1999. p. 121-144.

COLOMBO, Oskar. The Use of Signals in New-Venture Financing: A Review and Research Agenda. **Journal of Management**, v. 47(1), 237-259, mar. 2020. Disponível em: O Uso de Sinais no Financiamento de Novos Empreendimentos: Uma Agenda de Revisão e Pesquisa - Oskar Colombo, 2021 (sagepub.com). Acesso em: 25 out. 2023

COLÔMBIA. Circular nº 100-010-2021. D**irectrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.** Bogotá, 2021. Disponível em: Função Pública emite orientações para promover linguagem clara das entidades para os cidadãos - Função Pública (funcionpublica.gov.co). Acesso em: 13 mar. 2024.

CONNELLY, B.L. ; CERTO, S.T; IRELAND, R.D e REUTZEL, C.R. 2011. Signaling Theory: A Review and Assessment. **Journal of Management**. p. 39-67.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples**. Brasília, 2023. Disponível em: Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples - Portal CNJ. Acesso em: 12 mar. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Pesquisa sobre percepção e avaliação do Poder Judiciário brasileiro**. Brasília, CNJ, 2023. 172p. Disponível em: Poder Judiciário do Estado do Acre | CNJ divulga resultado da pesquisa "Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro" (tjac.jus.br). Acesso: 13 mar. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 235, de 29 de junho de 2020. Dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026 e dá outras providências. Disponível em: atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3365. Acesso: 13 mar. 2024.

CUESTA, Ana María; REYES, Angela; ROSETH, Benjamin. Programa de Lenguaje Claro: evidencia en la reducción de la carga administrativa en Colombia. Banco Interamericano de Desarrollo, 2019. Disponível em: La importancia de ser claro: Programa de Lenguaje Claro: Evidencia en la reducción de la carga administrativa en Colombia (iadb.org). Acesso em: 8 mar. 2024.

CUNHA, I. Un redactor asistido para adaptar textos administrativos a lenguaje claro. Procesamiento del lenguaje natural, v. 69, n. 0, p. 39–49, 2022.

DANG, H. P.; NGUYEN VIET, B. Inside the intention to join extracurricular activities: Integrating the theory of planned behavior and signaling theory. **Cogent Education**, v. 8, n. 1, ago. 2021. Disponível em: https://www-tandfonline.ez138.periodicos.capes.gov.br/doi/full/10.1080/2331186X.2021.1888672. Acesso em: 25 out. 2023.

DENHARDT, Robert; DENHARDT, Janet. The New Public Service: Serving Rather Than Steering. **Public Administration Review**. 2000. p. 549 - 559. Disponível em: (PDF) The New Public Service: Serving Rather Than Steering (researchgate.net). Acesso: 7 mar. 2024.

DUARTE, Rosália. Entrevistas em pesquisas qualitativas. Educar. Curitiba. n. 24, p. 213-225, 2004. Disponível em: (PDF) Entrevistas em pesquisas qualitativas (researchgate.net). Acesso: 5 mar. 2024.

FERRAREZI, Elisabete. ALMEIDA, Guilherme Almeida de. **Laboratório de inovação pública: como e por que criá-los**. Brasília: Enap, 2023. 200 p.

FISCHER, Heloisa. Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania. Rio de Janeiro: Com Clareza, 2018. 44 p. Disponível em: Saiu a pesquisa 'Clareza em textos de e-gov' - Comunica Simples. Acesso: 28 dez.2023.

FORCADELL, F. J., LORENA, A., & ARACILl, E. (2023). The firm under the spotlight: How stakeholder scrutiny shapes corporate social responsibility and its influence on performance. Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 30(3), 1258–1272. https://doi-org.ez138.periodicos.capes.gov.br/10.1002/csr.2417

FRICK, B. LENSING, F. BECK-WERS, L. When an Exchange Semester Is No Longer Enough: Why and How the Bologna-Reforms Changed the Behavior of High-Ability Students? Economies. 2023; 11(4):103. https://doi.org/10.3390/economies11040103.

FUENTE, Gabriel de la; PILAR, Velasco. Bank debt signalling and corporate sustainability: Does incongruence blur the message? Finance Research Letters, Volume 46, Part A, 2022, 102288, ISSN 1544-6123. Disponível em: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1544612321003251. Acesso: 4 dez. 2023

GALLI, Davide; TORELLI, Riccardo; TIBILETTI, Veronica. Signaling the Adoption of the Benefit Corporation Model: A Step towards Transparency". Sustainability, v.13, n. 12. Disponível em: https://www.mdpi.com/2071-1050/13/12/6967. Acesso em: 31 out. 2023.

GALVÃO, M. C. B.; RICARTE, I. L. M. Revisão sistemática da literatura: conceituação, produção e publicação. **Logeion: Filosofia da Informação**, Rio de Janeiro, RJ, v. 6, n. 1, p. 57–73, 2019. DOI: 10.21728/logeion.2019v6n1.p57-73. Disponível em: https://revista.ibict.br/fiinf/article/view/4835. Acesso em: 28 jan. 2024.

GASPI, S; MARON, ; C. A. O. MAGALHÃES JÚNIOR. Análise de conteúdo numa perspectiva de Bardin. In: Metodologia da Pesquisa em Educação e Ensino de Ciências. 2021. 288-299p. Disponível em: (PDF) ANÁLISE DE CONTEÚDO NUMA PERSPECTIVA DE BARDIN (researchgate.net). Acesso: 6 fev. 2024.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (orgs.). **Métodos de Pesquisa**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul: Porto Alegre, 2009. 120p.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: (41) Métodos e Técnicas de Pesquisa Social- Antonio Carlos Gil. 6 ed. 2008 | Diélen Caron - Academia.edu. Acesso: 12 mar. 2024.

GOMES, S; LOPES, J. M., NOGUEIRA, S. Willingness to pay more for green products: A critical challenge for Gen Z. **Journal of Cleaner Production**, Volume 390, 2023,136092, ISSN 0959-6526. Disponível em: https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2023.136092. Acesso em: 16 nov. 2023.

GUO, Xunhua; HONGSHUYU, Deng; SHIHONG, Zhang; GUOQING, Chen. Signals of Competence and Warmth on E-Commerce Platforms. **Data and Information Management**. v 4, 81-93, jun. 2020. Disponível em: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2543925122000523. Acesso em: 25 out. 2023.

GRANEHEIM, U. H; LINDGREN, B. M; LUNDMAN, B. Methodological challenges in qualitative content analysis: A discussion paper. **Nurse Educ Today**. 2017. Disponível em:

Methodological challenges in qualitative content analysis: A discussion paper - PubMed (nih.gov). Acesso: 14 mar. 2024.

HANDCOCK, M. S.; GILE, K. J. On the Concept of Snowball Sampling. Sociological Methodology, v. 41, n. 1, p. 367-371. Disponível em: [1108.0301] On the Concept of Snowball Sampling (arxiv.org). Acesso: 14 jan. 2024.

HEBDZYNSKI, M. Quality information gaps in housing listings: Do words mean the same as pictures?. J Hous and the Built Environ 38, 2399–2425 (2023). https://doi-org.ez138.periodicos.capes.gov.br/10.1007/s10901-023-10043-z

HUANG, S;, PICKERNELL, D., Battisti, M. et al. Sinalizando a credibilidade e a qualidade do projeto dos empreendedores para o sucesso do crowdfunding: cases dos ambientes Kickstarter e Indiegogo. Pequeno ônibus Econ 58, 1801-1821 (2022). https://doi-org.ez138.periodicos.capes.gov.br/10.1007/s11187-021-00477-6

INSTITUTO LECTURA FÁCIL. **Accesibilidad Cognitiva, Lectura Fácil y Lenguaje Claro en la Administración Pública Local**. Madrid, 2017. 34p.

ISO 24495-1. Plain Language - Part 1: Governing principles and guidelines. **International Organization for Standardization**. Disponível em: https://www.iso.org/standard/78907.html. Acesso em: 28 out. 2023.

JOLINK, Albert; NIESTEN, Eva. Credibly reducing information asymmetry: Signaling on economic or environmental value by environmental alliances. **Long Range Planning**, Volume 54, Issue 4, 2021, https://doi.org/10.1016/j.lrp.2020.101996.

KARASEK III, Ray & Bryant, Phil. (2012). Signaling theory: Past, present, and future. **Academy of Strategic Management Journal**. 11. 91-100.

KLEINERT, S. The Promise of New Ventures' Growth Ambitions in Early-Stage Funding: On the Crossroads between Cheap Talk and Credible Signals. **Entrepreneurship Theory and Practice**. Disponível em: https://doi-org.ez138.periodicos.capes.gov.br/10.1177/10422587231164750. Acesso: 25 out. 2023.

KLEINHEKSEL, A. J; ROCKICH-WINSTON, N.; TAWFIK, H.; WYATT, R. T. Demystifying Content Analysis. **American Journal of Pharmaceutical Education** 2020; 84p. Disponível em: Demystifying Content Analysis-Coleção principal da Web of Science (capes.gov.br). Acesso: 31 jan. 2024.

KOLLER, S. H.; COUTO, M. C. P. P.; Hohendorff, J.V. (Orgs). **Métodos de pesquisa: manual de produção científica**. Porto Alegre, RS: Penso, 2014. 191p.

KOWALCZYK, Joanna. Comunicação jurídica. O valor sociolinguístico das regras de linguagem simples. Fachsprache. **Journal of Professional and Scientific Communication**. 2023. p. 131-144.

KOZIOL-CHRZANOWSKA, Ewa; NIEPYTALSKA-OSIECKA, Anna; ZANDERBRG-MALEC, Justyna; OGRODNICZUK, Maciej. Plain language as a team game: refl ecϴ ons of a trainer, linguist, pracϴϴ oner. **Poradnik Jezykowy**. 2022. 11-21p.

LÓPEZ-SANTAMARÍA, M.; AMAYA N.; HINESTROZA, M. P. G.; CUERO, Y. A. Sustainability disclosure practices as seen through the lens of the signaling theory: A study of companies listed on the Colombian Stock Exchange. **Journal of Cleaner Production**, Volume 317, 2021, 128416, ISSN 0959-6526. Disponível em: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652621026299. Acesso em: 12 dez.2023.

MARTINS, Heloisa Helena T. de. **Metodologia qualitativa de pesquisa**. Educação e Pesquisa, São Paulo, v.30, n.2, p. 289-300, maio/ago. 2004.

MASSI, Marta; PIANCATELLI, Chiara; VOCINO, Andrea. (2023). Authentic omnichannel: Providing consumers with a seamless brand experience through authenticity. **Psychology & Marketing**, v. 40, n. 7, 1280–1298. Disponível em: https://doi-org.ez138.periodicos.capes.gov.br/10.1002/mar.21815. Acesso em: 31 out. 2023.

MENDONÇA, Neide Rodrigues de Souza. **Um estudo da prosa institucional: subsídios da desburocratização linguística**. Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Letras. Universidade Federal de Pernambuco. Recife: 1985.

MEXICO. Lenguaje Claro. Secretaría de la Función Publica. 3ª ed. 2007. 80p. Disponível em: (37) LENGUAJE CLARO. MANUAL DE LA SFP | Emilio Vicente Castillo Gonzalez - Academia.edu. Acesso em: 1ª mar. 2024.

NASIROV, Shukhrat; JOSHI, Amol M. Minding the communications gap: How can universities signal the availability and value of their scientific knowledge to commercial organizations? **Research Policy**, v. 52, n.9, nov. 2023. Disponível em: Minding the communications gap: How can universities signal the availability and value of their scientific knowledge to commercial organizations? - Science Direct.Acesso em: 30 set. 2023.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração dos Direitos Humanos**. 1948. Disponível em: Declaração Universal dos Direitos Humanos (unicef.org). Acesso em: 18 jun. 2024.

_____. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Disponível em: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável | As Nações Unidas no Brasil. Acesso em: 18 jun. 2024.

PAUL, J. CRIADO, A. R. The art of writing literature review: What do we know and what do we need to know? **International Business Review** (Oxford, England), v. 29, n. 4, p. 101717, 2020. Disponível em: A arte de escrever revisão de literatura: o que sabemos e o que precisamos saber? - ScienceDirect. Acesso em: 13 dez.2023.

PINHEIRO, T. S. O.; PINHEIRO, L. V. S. Marketing de Relacionamento nas Mídias Sociais: Faces, 2022. Disponível em: MARKETING DE RELACIONAMENTO NAS MÍDIAS SOCIAIS: | **Revista de Administração Faces Journal** (fumec.br). Acesso em: 13 dez. 2023.

RAAPSHORT, Nadine; VAN de WALLE, Steven. Trust, Fairness, and Signaling: Studying the Interaction Between Officials and Citizens. In book: **Handbook of Public Sector Communication**, p. 1-25, 2018. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/315106946_Trust_Fairness_and_Signalling_Studying_the_interaction_between_officials_and_citizens. Acesso: 20 jun. 2024.

RED DE LENGUAJE CLARO ARGENTINA. **Rendición de cuentas**. Disponível em: Acesso: 9 jun. 2024.

REICHRATH, Enid; MOONEN, Xavier. **Assessing the effects of Language for all**. Nordic Journal of Linguistics. 2022. 232–24p.

RODRIGUES, Clarisse Corrêa de Mattos. **Diretrizes da Linguagem Simples sob a Ótica da Gramática Funcional**. Dissertação. Universidade Presbiteriana Mackenzie. São Paulo, 2022. 299p. Disponível em: Diretrizes da linguagem simples sob a ótica da gramática funcional (mackenzie.br). Acesso: 20 ago. 2023.

ROSADO-SERRANO, Alexander & Paul, Justin & Dikova, Desislava, 2018. "International franchising: A literature review and research agenda," **Journal of Business Research**, Elsevier, vol. 85, 238-257p.

ROSENBERG, A. *et al*. Plain language summaries: Enabling increased diversity, equity, inclusion and accessibility in scholarly publishing. Learned publishing: journal of the **Association of Learned and Professional Society Publishers,** v. 36, n. 1, p. 109–118, 2023. Disponível em: Plain language summaries: Enabling increased diversity, equity, inclusion and accessibility in scholarly publishing - Rosenberg - 2023 - Learned Publishing - Wiley Online Library. Acesso: 1º fev. 2024.

RUTA-KORYTAWSKA, K. Nie taki urząd straszny, jak o nim mówią… Prosty język w Urzędzie Miasta Poznania – dobre praktyki. **Poradnik Językowy.** 2022. p. 22-38. 10.33896/PorJ.2022.8.2. Disponível em: Nie taki urząd straszny, jak o nim mówią… Prosty język w Urzędzie Miasta Poznania – dobre praktyki (researchgate.net). Acesso em: 4 fev. 2024.

PÜTZ, L., SCHELL, S., WERNER, A. Openness to knowledge: does corporate social responsibility mediate the relationship between familiness and absorptive capacity? **Small Business Economics**. v. 60, 1449–1482 (2023). Disponível em: https://doi-org.ez138.periodicos.capes.gov.br/10.1007/s11187-022-00671-0. Acesso em: 16 nov. 2023.

SÁ-SILVA, Jackson Ronie; ALMEIDA, Cristóvão Domingos de; GUINDANI, Joel Felipe. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais,** *[S. l.]*, v. 1, n. 1, 2009. Disponível em: https://periodicos.furg.br/rbhcs/article/view/10351. Acesso em: 14 mar. 2024.

SAMAR, Fatima; DESOUZA, Kevin C; DENFORD, James S; DAWSON, Gregory S. What explains governments interest in artificial intelligence? A signaling theory approach. **Economic Analysis and Policy**. v. 71, 238-254, set. 2021. DOI: https://doi.org/10.1016/j.eap.2021.05.001. Disponível: https://www-sciencedirect.ez138.periodicos.capes.gov.br/science/article/pii/S0313592621000667?via%3Dihub. Acesso em: 25 out. 2023.

SKARYSZEWSKA, Anna. Ruch prostego jezyka w Polsce w Latach. 2022. **Poradnik Jezykowy.** 2022. 64-80p.

SAMPAIO, R.C.; LYCARIÃO, D. **Análise de conteúdo categorial: manual de aplicação**. Brasília: Enap, 2021. 156p.

SÃO PAULO. Laboratório de Inovação. **Programa Linguagem Simples**. Disponível em: Linguagem Simples na Prefeitura de São Paulo. Acesso: 15 mar. 2024.

SCHREIER, M. Qualitative Content Analysis Practice. **Sage Publications**. 2012.

SCHRIVER, K. Plain Language in the US Gains Momentum: 1940–2015. Research Gate. **IEEE Transactions on Professional Communication**, 2017, p. 343-383. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/321176856_Plain_Language_in_the_US_Gains_Momentum_1940-2015. Acesso em: 11 abr. 2023.

SECCHI, L. Modelos organizacionais e reformas da Administração Pública. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro: 2009. p. 347-369.

SCHÜLER, J; BOEHNLEIN, F., SONJA; P., & Baum, M. (2023). Do job crafting opportunities help to win talent? Disentangling and contextualizing the effects of job crafting opportunities on applicant attraction. **Journal of Organizational Behavior**, 44(5), 776–801. Disponível em: https://doi-org.ez138.periodicos.capes.gov.br/10.1002/job.2704. Acesso em: 13 nov. 2023.

SIEVERT, Martin; VOGEL, Sievert Dominik; FEENEY, Mary K. Formalization and Administrative Burden as Obstacles to Employee Recruitment: Consequences for the Public Sector. **Review of Public Personnel Administration**. v 42(1), 3-30, jul.2020. Disponível em: https://doi-org.ez138.periodicos.capes.gov.br/10.1177/0734371X20932997. Acesso: 25 out.2023

SILVA, Anahi Rocha; VITORIANO, Marcia Cristina Carvalho Pazin. Linguagem simples em arquivos públicos: mapeando a atuação do NARA. Revista Ibero-Americana de Ciências da Informação. Brasília, 2020. 16 p. Disponível em: https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/35440. Acesso em: 3 jun. 2022.

SILVEIRA, M. I. M. O Burocratês: análise à luz de uma gramática retórica. Universidade Federal de Alagoas - UFAL. Revista da ABRALIN, v. 7, n. 1, 2014.

SIEVERT, M.; VOGEL, D.; FEENEY, M. Formalization and Administrative Burden as Obstacles to Employee Recruitment: Consequences for the Public Sector. **Review of Public Personnel Administration**. 2020. Disponível em: (PDF) Formalization and Administrative Burden as Obstacles to Employee Recruitment: Consequences for the Public Sector (researchgate.net). Acesso em: 22 jun. 2022.

SIRINE, Zribi; KHOUFI, Walid. Signalling Strategy and Success of Crowdfunding Campaign. **International Journal of Business and Society**, v. 23, n. 3, p. 1921-1938, dez. 2022. Disponível em: https://publisher.unimas.my/ojs/index.php/IJBS/article/view/5220. Acesso em: 25 out. 2023.

SOARES, A. J. G; BRANDOLIN, F; AMARAL, D. P. DO. Desafios e dificuldades na implementação do Programa Mais Educação: percepção dos autores das escolas. **Educação & Realidade**, v. 42, n. 3, p. 1059-1079, jul. 2017. Disponível em: SciELO - Brasil - Desafios e Dificuldades na Implementação do Programa Mais Educação: percepção dos atores das

escolas Desafios e Dificuldades na Implementação do Programa Mais Educação: percepção dos atores das escolas. Acesso: 12 mar. 2024

SOLTANCHARKARI, Alma Hjertén; JOHANSSON, Pernilla; SPETZ, Jennie. **Språklagen i praktiken En vägledning från Språkrådet.** Institutet för språk och folkminnen: Stockholm, 2023. 112p. Disponível em: Språklagen i praktiken : En vägledning från Språkrådet (diva-portal.org). Acesso em: 2 jul. 2024.

SPENCE, M. The job marketing signaling. **The Quarterly Journal of Economics**. 1973. Disponível em: Job Market Signaling* | The Quarterly Journal of Economics | Oxford Academic (oup.com). Acesso em: 24 jul. 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, n. 45, p. 191–214. Disponível em: Plain language and the right to understand in the regulated electricity bill in Spain | Ibérica (revistaiberica.org). Acesso: 2 fev. 2024.

STOLL, Marlene *et al*. Plain language summaries: A systematic review of theory, guidelines and empirical research. **Plos One**, 2022. Disponível em: https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0268789. Acesso em: 25 jan. 2024.

THIES, F., WALLBACH, S., WESSEL, M. *et al.* Ofertas iniciais de moedas e o hype da criptomoeda - o papel moderador de sinais exógenos e endógenos. **Mercados de Elétrons** 32, 1691–1705 (2022).

TRIVINÕS, A. N. S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais**. A Pesquisa Qualitativa em Educação. São Paulo, Atlas, 1987.

UHLIR, P. F. **Diretrizes políticas para o desenvolvimento e a promoção da informação governamental de domínio público.** Unesco. Brasília, DF, abril. 2006. 68p. Disponível em: Diretrizes políticas para o desenvolvimento e a promoção da informação governamental do domínio público - UNESCO Digital Library. Acesso: 27 set. 2023.

UNESCO. **Dia Internacional das Mulheres e Meninas na Ciência**. Disponível em: Dia Internacional de Mulheres e Meninas na Ciência | UNESCO. Acesso: 13 mar. 2024.

ÜVEGES, István. Comprehensibility and Automation: Plain Language in the Era of Digitalization. **TalTech Journal of European Studies Tallinn** University of Technology. 64-86p.

VERETENNIK, E; YUDKEVICH, M. Inconsistent quality signals: evidence from the regional journals. **Scientometrics.** 2023. p. 3675–3701. Disponível em: https://doi-org.ez138.periodicos.capes.gov.br/10.1007/s11192-023-04723-4. Acesso em: 6 nov. 2023.

VINUTO, J. A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: um debate em aberto. **Temáticas**. Campinas, SP, 2014, v. 22, n. 44, p. 203–220, 2014. https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/tematicas/article/view/10977. Acesso em: 16 jan. 2024.

WEBB, T. E.; GEYER, R. The drafters' dance: The complexity of drafting legislation and the limitations of 'Plain Language' and 'Good Law' initiatives. **Statute Law Review**, v. 41, n. 2, p. 129–158, 2020. Disponível em: Drafters' Dance: The Complexity of Drafting Legislation and the Limitations of 'Plain Language' and 'Good Law' Initiatives | Statute Law Review | Oxford Academic (oup.com). Acesso: 3 fev. 2024.

WHANG, Jeongbin. "How are the Firms' Innovative Activities and Credit Rating Signals Received in the Market?". **Asia Marketing Journa**l: Vol. 25 : Iss. 1 , Article 5. Disponível em: https://doi.org/10.53728/2765-6500.1606. Acesso em: 20 nov. 2023.

WOLTANOWSKI, Piotr. Risks of using "Language Relief" and Plain Language principles in the process of applying tax law.

WU, X.; RAMESH, M; HOWLETT, M;FRITZEN, S. **Guia de Políticas Públicas: Gerenciando Processos**. Tradução: Ricardo Avelar de Souza. Brasília: Enap, 2014. 160p.

YIN, R. K. **Pesquisa Estudo de Caso - Desenho e Métodos.** 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 1994.

ZHANG, Lili; YING, Guo; GANLU Sun. How patent signals affect venture capital: The evidence of bio-pharmaceutical start-ups in China. Technological Forecasting and Social Change, Volume 145, 2019, 93-104. Disponível em: Como os sinais de patentes afetam o capital de risco: as evidências de startups biofarmacêuticas na China - **ScienceDirect**. Acesso em: 14 dez.2023.

APÊNDICE A

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA HUMANA
Campus Amílcar Ferreira Sobral (CAFS)
BR 343 KM 3,5 - Bairro Meladão, Floriano – PI, CEP.: 64.808-605

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Senhor(a),

Você está sendo convidado(a) a participar como voluntário(a) de uma pesquisa denominada **Comunicação Estado-Sociedade: análise da Linguagem Simples à luz da Teoria da Sinalização.** Esta pesquisa está sob a responsabilidade da pesquisadora Priscila Luz Abraão, discente no Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública (Profiap/UFPI), e do pesquisador assistente Leonardo Victor de Sá Pinheiro, Professor Doutor da Universidade Federal do Piauí. Tem como objetivo geral investigar os reflexos de implementação da Linguagem Simples à luz da teoria da sinalização.

A presente pesquisa justifica-se pela percepção de escassez de estudos direcionados ao processo de implementação de políticas de Linguagem Simples no país e, como consequência, pela necessidade de simplificar a linguagem dos serviços públicos prestados ao cidadão. A proposta é conversar com quem tem *expertise* no assunto para relatar dificuldades, avanços, equipe, orçamento, atividades e perspectivas. A teoria que embasa este trabalho é a Teoria da Sinalização, que busca analisar como o sinalizador (governo) sinaliza informações (pelo programa, por exemplo) para o receptor (cidadão) a fim de reduzir a desigualdade de informação entre eles e proporcionar tomadas de decisões.

Este convite é enviado para você por atender aos critérios de inclusão na pesquisa, estipulados pelos pesquisadores, a saber: a) ser maior de 18 anos; e b) participar de atividades relacionadas a Linguagem Simples. Caso atenda aos critérios supramencionados e concorde, sua participação consistirá em uma entrevista individual semiestruturada, com duração prevista de 45 minutos, na forma virtual (via *Google Meet*), em local, dias e horários a serem agendados, conforme a sua disponibilidade.

A entrevista é dividida em três partes: a primeira visa avaliar os aspectos sociodemográficos do participante (idade, gênero, formação *etc*), com a finalidade de se conhecer melhor a pessoa entrevistada. A segunda parte busca analisar a participação e impressões do participante entrevistado acerca do processo de implementação do programa: qual a formação e a convivência com o tema Linguagem Simples; quais atividades desenvolvidas; a percepção de benefícios e desafios ao longo da implementação; e a contribuição dada do programa para o objetivo de reduzir desigualdades de informação entre governo e sociedade. Por outro lado, a terceira parte procura deixar o entrevistado livre, para perguntar ou acrescentar informações. Será utilizado o recurso de gravação de voz, com o uso de aplicativo de celular, com o fim único de auxiliar nesta pesquisa, desde que autorizado pelo participante, por meio de termo de autorização para posse e utilização de som de voz para fins educacionais. Dessa forma, fica garantido ao participante o anonimato e que as gravações não serão divulgadas, apenas transcritas em arquivo de texto, que será protegido por senha pela pesquisadora responsável.

Esclarece-se que esta pesquisa acarretará riscos mínimos, de natureza psicológica, podendo ocorrer constrangimento da pessoa entrevistada pelo incômodo de dividir informações pessoais e profissionais, e o receio de que os dados coletados sejam acessados por pessoas não autorizadas. Contudo, esses riscos serão contornados uma vez que o participante não será obrigado a responder a quaisquer das perguntas, se assim não se sentir confortável, bem como, poderá ser liberado a qualquer tempo, se decidir desistir de participar da pesquisa, sem necessidade de justificativa. Para preservar o anonimato e a confidencialidade dos participantes, a pesquisadora tomará precauções como abordagens individuais e privadas e a identificação dos participantes será feita por códigos especiais para reforçar o sigilo, e será garantido a todos o direito de se retirarem do estudo quando desejarem, sem consequências negativas. Os dados coletados serão armazenados em arquivos seguros e protegidos por senha, impedindo que pessoas não autorizadas tenham acesso às informações. Por fim, os dados serão guardados pela pesquisadora responsável por essa pesquisa digitalmente em local seguro, em pasta protegida por senha e por um período de 5 (cinco) anos. Ao término deste prazo, a pesquisadora responsável se compromete a excluir os arquivos em definitivo. Não serão utilizados arquivos físicos.

Quanto aos benefícios, a pesquisa trará contribuições teóricas, por meio da realização da revisão sistemática sobre a teoria da sinalização e a linguagem simples, além de ampliar o conhecimento empírico na Administração Pública, ao observar legislação e experiências sobre o assunto, auxiliando na identificação dos principais desafios, oportunidades e perspectivas,

conforme percepção dos agentes públicos que atuaram e/ou atuam em atividades do programa. Além disso, ajudará na proposição de recomendações e diretrizes práticas acerca de pontos de melhoria, levando em consideração dimensões da teoria da sinalização identificadas na pesquisa.

Fica garantido ao participante o anonimato, a gravação não será divulgada, apenas transcrita em arquivo de texto que será protegido digitalmente por senha. As gravações e as transcrições não serão armazenadas em ambiente virtual ou compartilhadas em nuvem, visando a mitigar possíveis riscos de acessos indevidos e violações. Enquanto os arquivos forem mantidos, até o término das transcrições, serão armazenados em dispositivo de armazenamento protegido com senha. As transcrições somente serão utilizadas para os objetivos da pesquisa, e tratadas com sigilo e confidencialidade, garantindo o atendimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei no 13.709/2018), em relação à coleta, arquivamento, processamento, compartilhamento e eliminação de dados pessoais.

Dessa forma, solicita-se sua colaboração mediante assinatura deste termo, chamado Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), que visa assegurar seus direitos como participante. Após seu consentimento, o participante deve assinar todas as páginas e ao final desse documento que está em duas vias. Este termo também será assinado pelos pesquisadores em todas as páginas, ficando uma via com você participante da pesquisa e outra com o pesquisador responsável. Por favor, leia com atenção e calma, aproveite para dirimir todas as suas dúvidas. Se houver perguntas antes ou mesmo depois de indicar sua concordância, você poderá esclarecê-las com os pesquisadores, por meio dos seguintes telefones: (84) 9 8710-0007 (Leonardo)/ (88) 9 9960 2846 (Priscila).

Se mesmo assim, as dúvidas persistirem, você pode entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da UFPI, que acompanha e analisa as pesquisas científicas que envolvem seres humanos, no Campus Universitário Amílcar Ferreira Sobral, Bairro Meladão - CEP: 64.808-605 - Floriano – PI, tel.: (89) 3522-4619 - email: cepcafs@ufpi.br, web: https://ufpi.br/comite-de-etica-e-pesquisa-cep-cafs_floriano, no horário de atendimento ao público, segunda a sexta, das 8h às 12h. Se preferir, pode levar este Termo para casa e consultar seus familiares ou outras pessoas antes de decidir participar. Reforça-se que sua participação é voluntária, caso decida não participar ou retirar seu consentimento a qualquer momento da pesquisa, não haverá nenhum tipo de penalização ou prejuízo, e os pesquisadores estão à disposição. Os resultados obtidos nesta pesquisa serão utilizados para fins acadêmico científicos (divulgação em revistas e em eventos científicos) e os pesquisadores se comprometem a manter o sigilo e identidade anônima, como estabelecem as Resoluções do

Conselho Nacional de Saúde nº 466/2012 e 510/2016 e a Norma Operacional nº 1 de 2013 do Conselho Nacional de Saúde, que tratam de normas regulamentadoras de pesquisas que envolvem seres humanos. E você terá livre acesso a todas as informações adicionais sobre o estudo, bem como lhe é garantido acesso a seus resultados.

Esclarece-se ainda que você não terá nenhum custo com a pesquisa, e caso haja por qualquer motivo, assegura-se que você será devidamente ressarcido. Não haverá nenhum tipo de pagamento por sua participação, ela é voluntária. Caso ocorra algum dano comprovadamente decorrente de sua participação neste estudo você poderá ser indenizado conforme determina a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, bem como lhe será garantida a assistência integral.

Após os devidos esclarecimentos e estando ciente de acordo com os que me foi exposto, eu, _____, declaro que aceito participar desta pesquisa, dando pleno consentimento para uso das informações por mim prestadas. Para tanto, assino este consentimento em duas vias, rubrico todas as páginas e fico com a posse de uma delas.

Preencher quando necessário

( ) Autorizo a captação de voz por meio de gravação;

( ) Não autorizo a captação de voz por meio de gravação ou outro mecanismo.

Local e data:

_____

_____

Assinatura do Participante

_____

Assinatura do Pesquisador Responsável

_____

Assinatura da Pesquisadora Assistente

APÊNDICE B

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA HUMANA
Campus Amílcar Ferreira Sobral (CAFS)
BR 343 KM 3,5 - Bairro Meladão, Floriano – PI, CEP.: 64.808-605

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA POSSE E UTILIZAÇÃO DE SOM DE VOZ PARA FINS EDUCACIONAIS

Eu, _____ autorizo a utilização do som de voz, na qualidade de participante/entrevistado(a) no projeto de pesquisa intitulado "**COMUNICAÇÃO ESTADO-SOCIEDADE: ANÁLISE DA LINGUAGEM SIMPLES À LUZ DA TEORIA DA SINALIZAÇÃO**", de Priscila Luz Abraão, vinculada ao Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública da Universidade Federal do Piauí (Profiap/UFPI). Minha imagem e som de voz podem ser utilizadas apenas para fins acadêmicos-científicos.

Tenho ciência de que não haverá divulgação da minha imagem nem som de voz por qualquer meio de comunicação, sejam elas televisão, rádio ou internet.

Tenho ciência também de que a guarda e demais procedimentos de segurança com relação às imagens e sons de voz são de responsabilidade da pesquisadora responsável. Deste modo, declaro que autorizo, livre e espontaneamente, o uso para fins de pesquisa, nos termos acima descritos, da minha imagem e som de voz. Uma cópia ficará com a pesquisadora responsável pela pesquisa e a outra com o(a) participante.

( ) Autorizo a captação de voz por meio de gravação.
( ) Não autorizo a captação de voz por meio de gravação.

_____

LEONARDO VICTOR DE SÁ PINHEIRO
Pesquisador assistente
http://lattes.cnpq.br/8674914667876098

PRISCILA LUZ ABRAÃO
Pesquisadora responsável
http://lattes.cnpq.br/5131527729552503

APÊNDICE C

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Parte I - Perfil sociodemográfico

Idade
Gênero
Formação acadêmica
Tempo de serviço público

Parte II - Convivência com o tema Linguagem Simples

1. Gostaria de iniciar esta entrevista pedindo a você uma contextualização sobre sua relação com a Linguagem Simples: quando teve início com a temática?
2. Quando você sente necessidade de saber mais sobre Linguagem Simples, que fontes de consulta (governos, empresas, pessoas, livros) costuma consultar?
3. Na sua opinião, falar sobre linguagem simples no poder público, remete a quais valores?

Parte III - Participação e avaliação do processo de implementação

4. Como passou a fazer parte do programa? Que atividades desenvolve(u)? Elas ocorreram de forma presencial, virtual?
5. Na sua avaliação, quais fatores têm contribuído para a concretização do programa?
6. Quais eram as principais potencialidades/os riscos da proposta para implementar o Linguagem Simples, considerando orçamento, pessoal, por exemplo?
7. Quais os primeiros setores do governo foram contemplados com as atividades do programa? Quais critérios foram utilizados para a ordem de implementação nas pastas?
8. Qual sua análise sobre uma possível contribuição do apoio político para o desenvolvimento do programa?
9. Na sua opinião, quais as principais conquistas obtidas com o programa Linguagem Simples?
10. Quais os desafios percebidos com a implementação?

11. O programa tem o objetivo de aproximar os cidadãos usuários dos serviços públicos por meio da simplificação da linguagem administrativa. Você considera que o objetivo vem sendo alcançado?
12. Qual a extensão do programa hoje em termos de equipe, orçamento e transparência das atividades?
13. Você considera que deva existir alguma espécie de penalidade para o setor/servidor que se indisponha sem justificativa para desenvolver iniciativas em linguagem simples no local de trabalho?
14. Como está o tempo de vida do programa? Há metas para os próximos anos?
15. Quais seriam suas recomendações para outros setores que queiram implementar Linguagem Simples?

Parte IV - Encerramento

16. Há algo que você considere necessário acrescentar que não tenha sido perguntado: uma curiosidade, uma informação lembrada, por exemplo?
17. Você gostaria de perguntar algo?
18. Poderia indicar um servidor que possa falar sobre o programa?

APÊNDICE D

CRONOGRAMA DO PROJETO

	2024					
ATIVIDADES	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**
Revisão Integrativa da Literatura						
Submissão ao Comitê de Ética em Pesquisa da UFPI						
Coleta de dados						
Análise dos dados coletados						
Revisão da Redação						
Defesa da Dissertação						
Devolutiva dos resultados da pesquisa						

APÊNDICE E

CUSTEIO DO PROJETO

ORÇAMENTO			
Recursos materiais	**Quantidade**	**Custo Unitário**	**Custo total**
Licença do software Atlas.ti	1 licença	R$ 235,40	R$ 213,60
Resma de papel	3 unidades	R$ 39,00	R$ 117,00
Caneta	5 unidades	R$ 1,00	R$ 5,00
Material Bibliográfico	1	R$ 117,89	R$ 117,89
Encadernação	2	R$ 5,00	R$ 10,00
Impressão	247 folhas	R$ 0,50	R$ 123,50
TOTAL			**R$ 939,49**

*Os custos foram financiados pela pesquisadora responsável, Priscila Luz Abraão

APÊNDICE F

LEGISLAÇÃO BRASILEIRA SOBRE MENÇÕES À LINGUAGEM SIMPLES ENTRE 1929 E 2023

Dispositivo Legal	Assunto	Menção à Linguagem Simples
Decreto nº 135, de 26 de fevereiro de 1842	Reformando a Secretaria d'Estado dos Negocios Estrangeiros, em virtude do Artigo 39 da Lei N.º 243 de 30 de Novembro de 1841.	Art. 12 - § 2º Receber diariamente do Official Maior os papeis relativos aos negocios da sua secção; examina-los cuidadosamente; informar sobre elles o que occorrer, não omittindo circumstancia alguma, que possa fazer dar ao negocio uma boa direcção; fazer as minutas dos officios, ou despachos, segundo a direcção dada pelo Ministro ou por escripto, ou verbalmente ao Official Maior, ou ao do Gabinete; pô-las, ou manda-las pôr a limpo, quando approvadas, corrigidas, ou substituidas pelo Official Maior, (ou pelo do Gabinete, nos casos, em que á este tiver o Ministro explicado verbalmente o seu pensamento, ou a direcção que mandou dar ao negocio): ter cuidado em que a redacção de taes peças seja clara, a linguagem correcta, e a letra boa.
Decreto nº 5.679, de 27 de junho de 1874	Approva o Regulamento para o Corpo Ecclesiastico do Exercito.	Art. 13, § 1º Celebrar o Santo Sacrificio da Missa no lugar, dia e hora que lhe forem marcados pelo respectivo. chefe, explicando, em linguagem clara e precisa, o Evangelho do dia, e assistir á oração da noite sempre que as circumstancias o permittirem.
Decreto nº 6.701, de 1º de outubro de 1877	Promulga os actos diplomaticos motivados pela accessão do Brazil á Convenção telegraphica internacional, celebrada em S. Petersburgo a (10) 22 de Julho de 1875.	Art. 11 - Os exemplos seguintes determinam a interpretação das regras que se devem seguir para contar as palavras dos telegrammas em linguagem clara.
Decreto nº 8.025, de 16 de março de 1881	Manda executar o novo Regulamento para a Escola Normal do municipio da Côrte.	Art. 62, 3º Seguir na exposição o methodo que fôr mais conducente á perfeita comprehensão da materia, usando sempre de linguagem ao alcance dos alumnos e que esteja em relação com o gráo de adiantamento destes;
Decreto nº 7.752, de 23 de dezembro de 1909	Dá nota regulamento para as Escolas Proffissionaes.	Art. 25 - 3º, escrever de modo elementar e em linguagem clara e concisa as lições sobre o ensino technico, afim de serem impressas e distribuidas gratuitamente aos alumnos, segundo o disposto no presente regulamento;
Decreto nº 8.319, de 20 de outubro de 1910	Crêa o Ensino Agronomico e approva o respectivo regulamento	Art. 239. As lições theoricas deverão ser professadas em linguagem simples e serão acompanhadas de demonstrações ao alcance dos alumnos, de modo a tornar o ensino meramente objectivo.

Decreto nº 9.521, de 17 de abril de 1912	Approva o regulamento para a execução das medidas e serviços previstos na lei n. 2.543 A, de 5 de janeiro de 1912, concernente á defesa economica da borracha exceptuados os accôrdos com os Estados que a produzem, a discriminação e legalização das posses de terras no Territorio do Acre e a revisão e consolidação dos regulamentos da marinha mercante de cabotagem	Art. 38 - 6ª, distribuir semestralmente e em profusão impressos contendo conselhos sobre a hygiene preventiva das molestias da região, mostrando em linguagem bem clara, ao alcance de todos, os inconvenientes e o perigo do uso de bebidas alcoolicas e ensinando quaes as providencias a tomar e os remedios communs que devem ser applicados nos differentes casos, em falta de medico;
Decreto nº 9.711, de 14 de agosto de 1912	Dá regulamento aos cursos ambulantes creados pelo decreto n. 8.319, de 20 de outubro de 1912	Art. 14. Os cursos serão feitos em linguagem simples e accessivel a todos, qualquer que seja o seu gráo de cultura.
Decreto nº 9.998, de 8 de janeiro de 1913	Approva o regulamento para instrucção e serviços geraes nos corpos de tropa do Exercito	Capítulo 11 Deve-se ter muito cuidado em não sobrecarregar inutilmente a intelligencia dos recrutas com cousas de que elles não tenham necessidade, e se empregará sempre linguagem clara, simples, ao alcance de sua comprehensão. Para a educação moral, bem como para a instrucção de tiro e de gymnastica, os commandantes de corpos poderão designar instructores.
Decreto nº 10.053, de 14 de Fevereiro de 1913	Estabelece uma estação experimental para a cultura da maniçoba conjunctamente com a da mangabeira no Estado da Bahia e approva o respectivo regulamento	j) redigir e fazer publicar periodicamente, com a collaboração do demais pessoal technico, em linguagem clara e accessivel, um boletim official destinado á divulgação dos resultados obtidos nas differentes secções technicas, bem como dos trabalhos e conhecimentos uteis relativos a assumptos de agricultura e industria rural e especialmente á cultura das plantas productoras de borracha.
Decreto nº 10.076, de 19 de Fevereiro de 1913	Aprova o regulamento dos Estações Exeperimentaes de Canna de Assucar	Art. 22 j) redigir e fazer publicar periodicamente, com a collaboração do demais pessoal technico, em linguagem clara e accessivel, um boletim official destinado á divulgação dos trabalhos e conhecimentos uteis relativos a assumptos de agricultura e particularmente á cultura da canna de assucar e industrias connexas, mórmente com referencia aos estudos e experiencias realizadas no instituto, sendo que as questões que apresentarem interesse pratico immediato ou de actualidade, serão tratadas em folhetos, avulsos, monographias ou notas especiaes publicadas na imprensa, conforme o caso, afim

		de que os interessados possam desde logo aproveital-as;
Decreto nº 18.881, de 23 de agosto de 1929	Approva as modificações introduzidas pela Conferencia Telegraphica Internacional, reunida em Bruxelas em setembro de 1928	Art. 8º, §1º - Linguagem clara é a que apresenta sentido comprehensivel em uma ou algumas das linguas autorizadas para a correspondencia telegraphica internacional, tendo cada palavra e cada expressão a significação que lhe é normalmente attribuida na lingua a que pertencerem.
Lei nº 6.435, de 15 de julho de 1977	Dispõe sobre as entidades de previdência privada	Seção V - Das disposições especiais Art. 21, VIII, §1º - A todo participante será obrigatoriamente entregue, quando de sua inscrição, cópia dos estatutos e do plano de benefícios, além de material explicativo que descreva, em linguagem simples e precisa, suas características.
Decreto nº 81.240, de 20 de janeiro de 1978	Dispõe sobre as entidades fechadas de previdência privada	mesmo texto da lei anterior
Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998	Dispõe sobre a elaboração, a redação, a alteração e a consolidação das leis, conforme determina o parágrafo único do art. 59 da Constituição Federal	Trata da clareza da linguagem do ponto de vista do legislador
Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998	Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde	mesmo texto da Lei nº 6.435, de 15 de julho de 1977 e do Decreto nº 81.240, de 20 de janeiro de 1978
Medida Provisória nº 1908-20, de 25 de novembro de 1999	Altera a Lei nº 95, de 26 de fevereiro de 1998	mesmo texto da Lei nº 6.435, de 15 de julho de 1977 e do Decreto nº 81.240, de 20 de janeiro de 1978
Medida Provisória nº 1976-21 de 10 de dezembro de 1999	Altera a Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998	Art. 16, §1º - A todo consumidor titular de plano individual ou familiar será obrigatoriamente entregue, quando de sua inscrição, cópia do contrato, do regulamento ou das condições gerais dos produtos que tratam o inciso I e o § 1ª do art. 1º, além de material explicativo que descreva, em linguagem simples e precisa, todas as características, direitos e obrigações.
Medida Provisória nº 1976-22, de 11 de janeiro de 2000	Altera a Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998	mesma citação
Medida Provisória nº 1976-23, de 10 de fevereiro de	Altera a Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998	mesma citação[11]

[11] Foram localizados mais 20 dispositivos legais que citam o mesmo texto da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998 (Portal da Legislação, 2023).

2000		
Decreto nº 4.942, de 30 de dezembro de 2003	Regulamenta o processo administrativo para apuração de responsabilidade por infração à legislação no âmbito da previdência complementar	Cap. VIII - Das infrações e penalidades aplicáveis Art. 65 Deixar de fornecer aos participantes, quando de sua inscrição no plano de benefícios, o certificado de participante, cópia do regulamento, material explicativo em linguagem simples e precisa ou outros documentos especificados pelo Conselho de Gestão da Previdência.
Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009	Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência	Art. 2º - comunicação: forma de interação dos cidadãos que abrange, entre outras opções, as línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras), a visualização de textos, o Braille, o sistema de sinalização ou de comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizadores.
Decreto nº 6932, de 11 de agosto de 2009	Institui a Carta de Serviços ao Cidadão	Art. 1º, VII - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.
Instrução Normativa nº 1, de 6 de janeiro de 2010	Orienta sobre a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão	Art. 6º, Parágrafo Único - Para divulgar os compromissos com o atendimento e seus respectivos padrões de qualidade, os órgãos e entidades deverão utilizar uma linguagem simples e de fácil entendimento para o cidadão, evitando termos técnicos e siglas.
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011	Lei de Acesso à Informação	Capítulo II - Dos direitos básicos e deveres dos usuários Art.V, XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.
Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014	Institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS	Art. 17, II (sobre as consultas públicas) - disponibilização prévia e em tempo hábil dos documentos que serão objeto da consulta em linguagem simples e objetiva, e dos estudos e do material técnico utilizado como fundamento para a proposta colocada em consulta pública e a análise de impacto regulatório, quando houver.
Instrução Normativa nº 8, de 19 de dezembro de 2014	Disciplina a implantação e a gestão da Identidade Padrão de Comunicação Digital das propriedades digitais dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal e dá outras providências	Seção II - Dos conceitos aplicados aos termos técnicos utilizados XVI - Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico (VC-GE): vocabulário controlado para indexar informações (documentos, bases de dados, sites, etc) no governo federal projetado com os objetivos básicos de interface de comunicação com o cidadão e ferramenta de gestão. Como interface de comunicação com o cidadão, ele deve indexar informações de governo de uma forma simples e entendível.
Decreto nº 8.414, de 26 de fevereiro de 2015	Institui o Programa Bem Mais Simples Brasil	Art. 1º, § 1º - O Programa Bem Mais Simples Brasil deverá contemplar a atuação integrada e sistêmica na prestação de serviços públicos, com a aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao cidadão, às

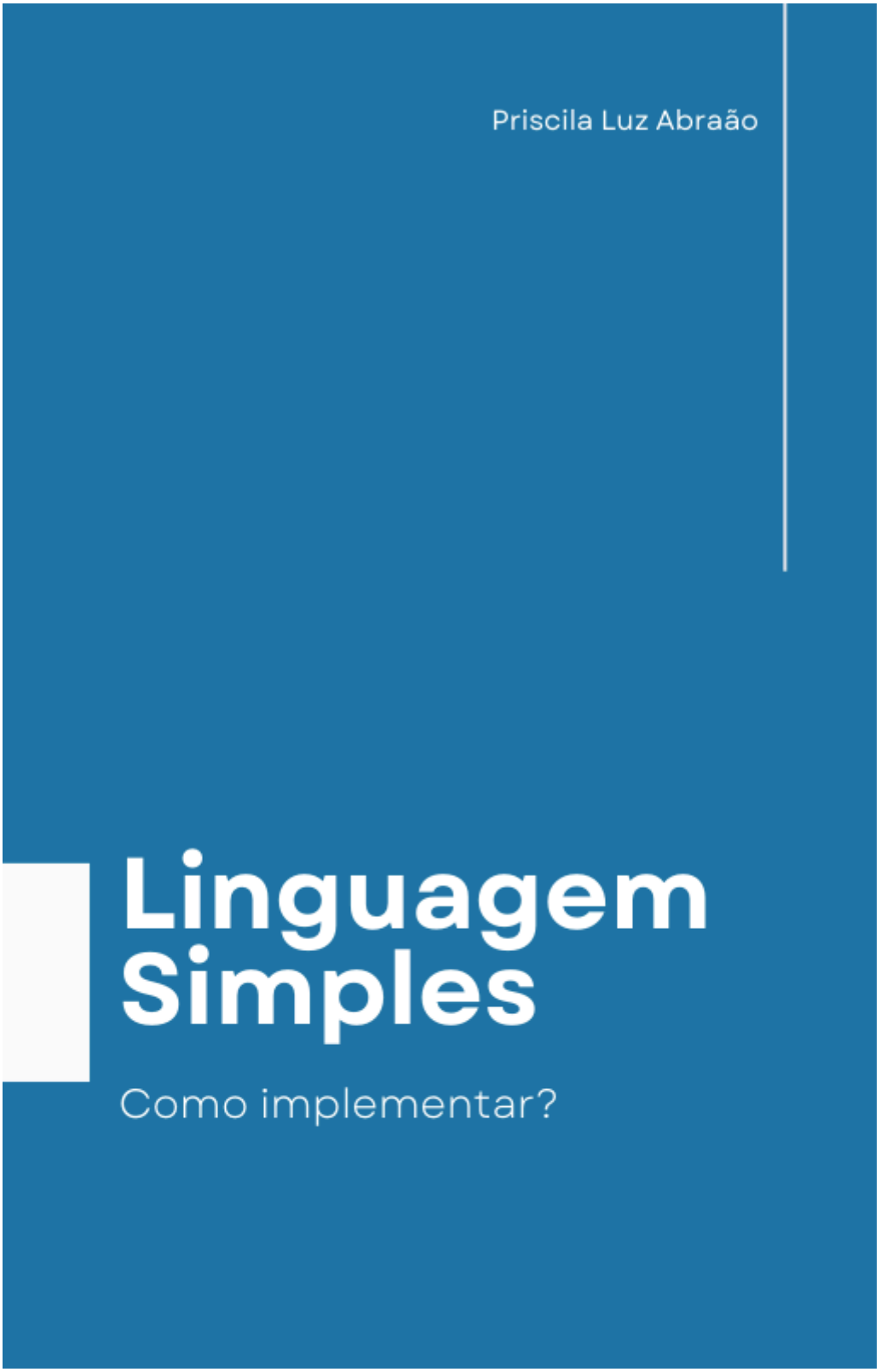
		empresas, às entidades sem fins lucrativos, mediante a utilização de linguagem simples e compreensível.
Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015	Código de Processo Civil	Art. 473, IV, §1º - No laudo, o perito deve apresentar sua fundamentação em linguagem simples e com coerência lógica, indicando como alcançou suas conclusões.
Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015	Institui o Estatuto da Pessoa com Deficiência	Cap. I, Disposições Gerais Art. 112, IX - comunicação: forma de interação dos cidadãos que abrange, entre outras opções, as línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras), a visualização de textos, o Braille, o sistema de sinalização ou de comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizadores.
Decreto de 7 de março de 2017	Cria o Conselho Nacional para a Desburocratização - Brasil Eficiente	Objetivo: promover a simplificação administrativa
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública	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.
Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018	Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, institui a Ouvidoria do Poder Executivo federal	Capítulo II - Do sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - Seção II - Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações Art. 17 - As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responderão às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.
Portaria nº 1.442, de 5 de setembro de 2019	Estabelece procedimentos relativos às atividades de ouvidoria, no âmbito do Ministério da Economia	Capítulo II - Disposições Gerais Art. 3º As respostas encaminhadas aos usuários de serviços públicos deverão ser redigidas em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.
Decreto nº 10.411, de 30 de junho de 2020	Regulamenta a análise de impacto regulatório	Art. 6º A análise do impacto regulatório será concluída por meio de relatório que contenha: I - sumário executivo objetivo e conciso, que deverá empregar linguagem simples e acessível ao público em geral
Decreto nº 10.609, de 26 de janeiro de 2021	Institui a Política Nacional da Modernização do Estado	Princípios da Política Nacional de Modernização do Estado Art. 3º, II - a simplificação normativa e administrativa Diretrizes da Política Nacional IV - viabilizar a simplificação de normativos, procedimentos, processos e estruturas administrativas.
Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021	Lei de Licitações e Contratos Administrativos	Cap. III - Da divulgação do edital de licitação Art. 53, II - redigir sua manifestação em linguagem simples e compreensível e de forma clara e objetiva,

		com apreciação de todos os elementos indispensáveis à contratação e com exposição dos pressupostos de fato e de direito levados em consideração na análise jurídica.
Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021	Dispõe sobre o Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas	Art. 2ºAssegurar que o Portal Nacional de Contratações Públicas, V, b) o uso de linguagem simples e de tecnologia, para otimização de processos, e os demais princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficácia pública.
Decreto nº 11.092, de 8 de junho de 2022	Promulga o Protocolo ao Acordo de Comércio e Cooperação Econômica entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo dos Estados Unidos da América relacionado a regras comerciais e de transparência	Anexo II - Boas Práticas Regulatórias Art. 8º Uso de Linguagem Simples. Cada parte deve garantir que as propostas de regulação e as regulações finais sejam redigidas em linguagem simples para garantir que essas regulações sejam claras, concisas e de fácil entendimento pelo público, reconhecendo que algumas regulações tratam de questões técnicas e conhecimentos específicos podem ser necessários para entendê-las ou aplicá-las. (Diretrizes do PNPS) Art. 3º, IV - direito à informação, à transparência e ao controle social nas ações públicas, com uso de linguagem simples e objetiva, consideradas as características e o idioma da população a que se dirige.
Decreto nº 11.740, de 18 de outubro de 2023	Regulamenta a Lei nº 14.399, de 8 de julho de 2022, que institui a Política Nacional Aldir Blanc de Fomento à Cultura	Art. 9º § 2º Os processos públicos de seleção serão pautados por procedimentos claros, objetivos, simplificados e acessíveis, e será dada preferência ao uso de linguagem simples e de formatos visuais que objetivem o acesso dos agentes culturais.
Decreto nº 11.754, de 25 de outubro de 2023	Institui o Programa Nacional de Popularização da Ciência - Pop Ciência e o Comitê de Popularização da Ciência e Tecnologia - Comitê Pop.	Art. 4º O Programa Pop Ciência será desenvolvido por meio de: V - Comunicação Pública da Ciência - ação destinada aos projetos que promovam a comunicação pública da ciência, com recorte de popularização de pautas relacionadas à ciência, tecnologia e inovação na agenda pública, redigida em linguagem simples, que valorizem o engajamento do público na ciência e visem a alcançar diversas camadas da população;
Decreto nº 11.785, de 20 de novembro de 2023	Institui o Programa Federal de Ações Afirmativas	Art. 4º São objetivos do PFAA: IX - fomentar práticas de inclusão e acessibilidade de pessoas com deficiência, como a auto audiodescrição, a descrição de imagens estáticas, a interpretação da Língua Brasileira de Sinais - Libras e o uso de linguagem simples;

Fontes: Portal Legislação do Governo Federal e Portal da Câmara dos Deputados.

APÊNDICE G

RELATÓRIO TÉCNICO - GUIA


Priscila Luz Abraão
Linguagem Simples
Como implementar?

Linguagem Simples

Como implementar?

Relatório técnico conclusivo vinculado à dissertação "Comunicação Estado-Sociedade: análise da Linguagem Simples à luz da Teoria da Sinalização

Priscila Luz Abraão (autora)
Leonardo Victor de Sá Pinheiro (orientador)

Teresina
2024

Sumário

4 APRESENTAÇÃO

5 IMPLEMENTAÇÃO

6 BENEFÍCIOS E DESAFIOS

7 EXPERIÊNCIAS

9 CURSOS

11 PERGUNTAS FREQUENTES

13 REDES

14 LEIS

Apresentação

Digite a primeira palavra quem nunca se incomodou ao ler a bula de remédio, o edital de concurso ou a abertura de um processo em um órgão público. Difícil, não foi? Documentos complicados de entender estão por toda parte, ainda que sob um contexto global onde o acesso a informação é um direito universal do ser humano e um dever do Estado.

Uma das propostas para tentar reduzir essa distância entre governos e pessoas quando precisam se comunicar é a iniciativa da Linguagem Simples, uma técnica que contribui para que textos possam ser escritos com foco em quem vai lê-los, não no processo burocrático para fazê-lo.

A proposta deste guia é apresentar a você algumas experiências públicas em Linguagem Simples, a fim de que possa avaliar a possibilidade de implementá-la não só no seu ambiente de trabalho - mas também para além dele. Afinal, compreender o que se lê é um passo para fortalecer a autoestima e, por consequência, a cidadania.

Além das iniciativas de Linguagem Simples, aqui estão disponíveis informações sobre pesquisas, cursos, redes e perguntas frequentes sobre o assunto.

Implementação
Aqui são apresentados nortes sobre as principais etapas pelas quais costumam passar os processos de implementação em órgãos públicos no país. No final das contas, ou melhor, das palavras, quem define o modelo é o seu contexto de trabalho.
CONHEÇA MAIS SOBRE O TEMA
Existem publicações tanto sobre a aplicação da técnica quanto sobre a implementação. Neste guia, há sugestões para você avaliar o "combo" apropriado para sua realidade
1
FAÇA PARCERIAS
Uma andorinha só não faz verão e nem linguagem simples. Busque pessoas dentro e fora do seu local de trabalho que se identifiquem com o assunto
2
SONDE POR ONDE COMEÇAR
Espaços de inovação em geral são a porta de entrada, mas nada impede que outro setor - o seu - possa iniciar a simplificação
3
NORMATIZE
A política de Linguagem Simples, com princípios, diretrizes, objetivos e atuação, legitima o trabalho na área, no serviço público. Atende ao princípio da legalidade
4
INFORME. E FORME
Campanhas de sensibilização, convite para participar das formações (palestras, oficinas, seminários) são estratégias eficazes para a expansão da técnica
5
SIMPLIFIQUE
Enfim, a parte "mão na massa". Escolha um documento que cause dúvidas, ou comece por uma mensagem rápida de um app.
6
MOBILIZE
Tente convidar pessoas usuárias que precisam utilizar o documento. Considere as contribuições e busque aplicá-las.
7
AJUDE
Compartilhe a experiência de sua equipe com outros setores, outras organizações. Boas práticas sempre são inspiradoras.
8
DIVULGUE
As ações realizadas podem ser divulgadas em relatórios, em página sobre a iniciativa na internet.
9
5

Benefícios e Desafios

Estes são alguns benefícios e desafios identificados com a implementação da Linguagem Simples por pessoas que atuam diretamente e/ou que estudam sobre o assunto

- **Identificação com o tema** ✓
- **Alcance das iniciativas** ✓
- **Cooperações e parcerias** ✓
- **Redução de custos administrativos** ✓
- **Inclusão e cidadania** ✓

- **Resistência à mudança**
- **Transparência dos dados**
- **Tempo para simplificar**
- **Retorno dos usuários**
- **Consolidação de Indicadores**

Experiências em Linguagem Simples

Argentina
O governo federal argentino publicou o Decreto nº 891/2017, com "As boas práticas de simplificação". Dentre elas, a recomendação para que a comunicação em todo Estado seja "simples, clara, precisa e fácil de compreender". O governo integra a rede de Linguagem Simples no país. Mais detalhes em: http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/conoce/

Brasil
As primeiras iniciativas são registradas a partir de 2019, com a Prefeitura de São Paulo e o Governo do Ceará, ao lançarem a Política de Linguagem Simples. Dentre outras iniciativas, a sugestão é da mais recente expansão da iniciativa por meio do Pacto Nacional do Poder Judiciário pela Linguagem Simples.

Conheça as páginas dos programas em:
São Paulo: https://lab11.prefeitura.sp.gov.br/programas/
Ceará: https://irislab.ce.gov.br/lei-linguagem-simples/
Judiciário: https://www.cnj.jus.br/gestao-da-justica/acessibilidade-e-inclusao/pacto-nacional-do-judiciario-pela-linguagem-simples/

Colômbia
Um portal oficial focado em atender as necessidades do cidadão, como a busca por emprego ou informações para obter a casa própria são algumas das medidas do governo federal colombiano que desde 2021 se pauta no desenvolvimento de ferramentas de participação e controle sociais - incluindo a linguagem.
Página da estratégia de Linguagem Simples:
https://www.dnp.gov.co/LaEntidad_/subdireccion-general-prospectiva-desarrollo-nacional/direccion-gobierno-ddhh-paz/Paginas/curso-lenguaje-claro.aspx

Experiências em Linguagem Simples

Estados Unidos
Embora estudos e experiências na área datem dos anos 1940, a Lei chamada "Plain Write Act" (2010) é considerada o marco da Linguagem Simples nos Estados Unidos, tanto que o Dia Internacional da Linguagem Simples é celebrado no dia 13 de outubro em razão da publicação desta lei. Acesse: https://www.plainlanguage.gov

Nova Zelândia
Desde 2022, Nova Zelândia aprovou a Lei de Linguagem Simples. No portal do governo, são disponibilizados materiais educativos sobre o assunto, ferramentas para avaliar compreensibilidade de um texto. Os esforços se embasam na informação de que cerca de 84% da população não possuem níveis elevados de escolaridade. https://www.digital.govt.nz/standards-and-guidance/design-and-ux/content-design-guidance/writing-style/plain-language/

Suécia
O governo sueco publicou em 2009 a Lei da Linguagem, pela qual expressou que todas as comunicações oficiais devem ser bem preparadas, simples e compreensíveis . Saiba mais em: https://www4.skatteverket.se/rattsligvagledning/edition/2024.2/387229.html#:~:text=Spr%C3%A5klag%20%282009%3A600%29%201%20Lagens%20inneh%C3%A5ll%20och%20syfte%201,...%207%20Den%20enskildes%20tillg%C3%A5ng%20till%20spr%C3%A5k%20

Polônia
Campanhas na TV, conferências regionais e pós-graduação em Linguagem Simples. Estas são algumas das ações realizadas na Polônia, institucionalizada desde 2020. Mais detalhes podem ser acessados em: https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/prosty-jezyk

Cursos

em língua portuguesa

Ofertado pela Enap, o curso tem 20h, é básico, destinado a quem tiver interesse. Gratuito.

Com 8h, a formação contextualiza o participante sobre a técnica. É gratuito, também ofertado pela Enap.

Curso avançado, apresenta o Método Comunica Simples. Custa em torno de R$ 1.100.

Cursos

em outros idiomas

Imagem: Reprodução de versão traduzida do site INSTYTUT JĘZYKA POLSKIEGO

A pós-graduação é ofertada em parceria com a Universidade de Varsóvia, destinada ao público interessado em Linguagem Simples. A média de investimento é de R$ 1.300.

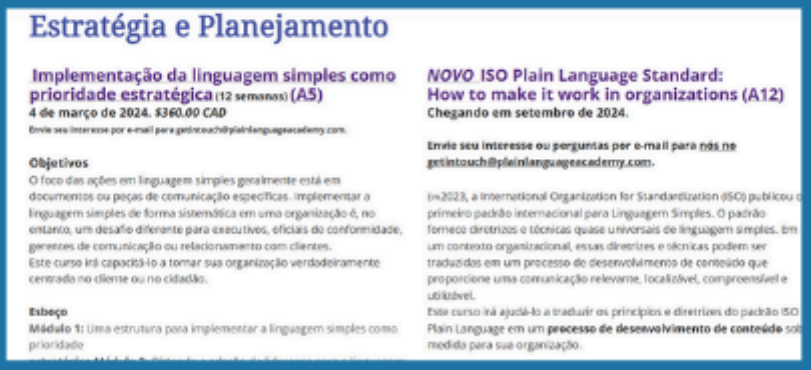


Imagem: Reprodução de versão traduzida do site Plain Language Academy.

Entre cursos básicos e avançados sobre Linguagem Simples, a *Plain Language Academy* oferta cursos sobre não só de redação, mas também sobre implementação na área. A média de investimento chega a R$ 1.200.

Perguntas Frequentes

O que é Linguagem Simples?
De acordo com a ISO 24495-1, é a "comunicação em que a redação, estrutura e design são tão claros que os leitores pretendidos podem facilmente encontrar o que precisam, entender o que encontram e utilizar essas informações".

Quando ela começou no Brasil?
Difícil de responder. Enquanto recomendação, a necessidade de ter um texto com linguagem simples está presente desde quando o Brasil era um Império. A intenção passa para a execução, na forma de política pública, em 2019, com a Prefeitura de São Paulo desenvolvendo o programa municipal.

Linguagem Simples e Linguagem Fácil são sinônimas?
Não, apesar de haver certa confusão. Embora as duas tenham o objetivo de facilitar a compreensão dos textos, a Linguagem Simples visa atender ao público em geral; a Linguagem Fácil, por sua vez, tem o foco em necessidades específicas das pessoas com deficiência, por exemplo. Em alguns países, ela também tem como público-alvo as pessoas imigrantes.

Linguagem Simples e Linguagem Neutra são sinônimas?
Também não, embora também tratem sobre inclusão na linguagem, mas de perspectivas diferentes A linguagem neutra propõe novas formas para flexionar a palavra, que não seja nem feminina, nem masculina. Você encontra um exemplo com a palavra grafada assim: Todxs ou tod@s. Há também a linguagem inclusiva, que se propõe a utilizar palavras já existentes sem necessariamente priorizar a flexão masculina. Por exemplo. Ao invés de utilizar "moradoras e moradores do bairro X", é possível adotar "pessoas que moram no bairro X". Linguagem Simples é utilizar "pessoa candidata no processo seletivo deste órgão" ao invés de "pleiteante ao certame regido pela Egrégia Casa".

Perguntas Frequentes

Quais são os documentos norteadores para a Linguagem Simples no Brasil?
A Política Nacional de Linguagem Simples está em tramitação no Congresso desde 2019, portanto, ainda um projeto de lei, sem vigência. Existem leis municipais e estaduais, como também portarias específicas sobre o assunto.

Qual pré-requisito preciso ter para usar a Linguagem Simples?
Interesse pelo tema é o critério fundamental. Formações acadêmicas ainda não são um pré-requisito consensual, afinal advogados, economistas, professores, cientistas, enfim, todos podem aperfeiçoar o estilo simplificado.

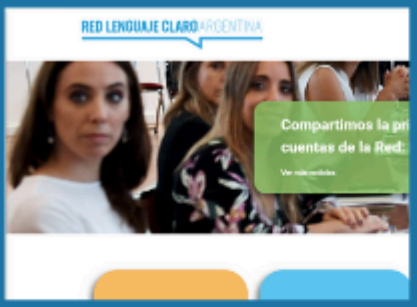
Como eu sei que estou usando linguagem simples em um documento?
Ainda não há um órgão certificador com essa finalidade. Geralmente são as equipes que ofertam formações quem atesta a simplificação realizada, como também sugere, se necessário, adaptações. A "certificação" que você pode fazer - e a melhor de todas - é apresentar o texto para alguma pessoa que seja alvo dele. Se ela o compreender, aí está a prova de que deu certo.

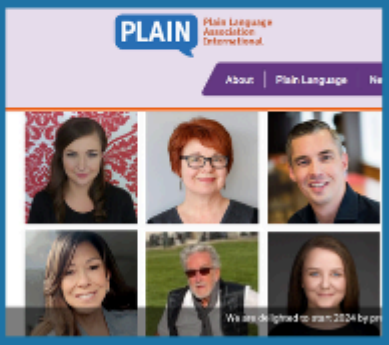
Há alguma penalidade para quem não simplificar a linguagem em algum órgão público?
Não. O objetivo é apresentar o conceito de Linguagem Simples, como é que se faz, enfim, sensibilizar quem trabalha com redação de textos oficiais. O caráter das iniciativas é educativo, não punitivo, pois há mais de 200 anos que o Estado brasileiro tem uma forma de escrever: leva tempo para se adaptar a mudanças.

Quero contribuir com sugestões para simplificar um documento em um órgão público. Como faço?
Independente de a instituição ter um programa de Linguagem Simples em desenvolvimento, você pode sugerir pela Ouvidoria: ela encaminhará para o setor responsável pelo documento.

Redes

clique na imagem para ser redirecionado a redes sobre linguagem simples e conhecer publicações, atividades, normativos, eventos, dentre outras informações





Leis

e outros normativos sobre Linguagem Simples

Lei nº 17.316, de 6 de março de 2020. Institui a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta no município de São Paulo.

Lei nº 18.246, de 1º 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.

Portaria nº 448/2022, de 5 de dezembro de 2022. Institui a Política de Linguagem Simples no âmbito da Justiça Eleitoral do Paraná.

Recomendação nº 144, de 25 de agosto de 2023., do Supremo Tribunal Federal. Recomenda aos Tribunais que implementem o uso da linguagem simples nas comunicações e atos que editem.

Decreto nº 45.823, de 20 de maio de 2024. Institui a Política de Linguagem Simples e Direito Visual no âmbito dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal e dá outras providências.

UNIVERSIDADE
FEDERAL DO PIAUÍ
PROFIAP
MESTRADO PROFISSIONAL EM
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA