

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 com auxílio do *software* Atlas.ti.

4.1 PERFIL DAS PESSOAS PARTICIPANTES

Conforme exposto no capítulo anterior, quatro pessoas concederam entrevistas para a geração de dados neste trabalho. Uma pessoa 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 narrou os primeiros passos do primeiro programa de Linguagem Simples na esfera estadual. Uma, por fim, colaborou de forma sistêmica sobre essas e outras implementações. As quatro pessoas representantes possuem em comum o fazer pioneiro do fenômeno em estudo no país, ainda que, diga-se de passagem, de três profissionais envolvidos diretamente com a implementação da Linguagem Simples em dado setor, apenas uma pessoa 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 pessoas 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, essas 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 pessoas 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 podem ser consultados no Quadro 8.

Quadro 8 Perfil das pessoas 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 |

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 pessoas 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 esse tempo corresponde às primeiras experiências de Linguagem Simples no país encontradas no trabalho. Metade das pessoas participantes tem vinculado sua trajetória no serviço público à difusão da Linguagem Simples. Duas pessoas entrevistadas,

a propósito, iniciaram na vida pública com a função, dentre outras, de iniciar a sensibilização sobre o tema. As outras duas tiveram praticamente metade do serviço público prestado dedicado à Linguagem Simples.

O registro da duração e do local da entrevista, embora não integre de modo convencional o perfil sociodemográfico, pode, neste e em trabalhos futuros, indicar possíveis situações de menor ou maior conforto para que as pessoas entrevistadas possam discorrer sobre os questionamentos apresentados. Embora seja pertinente aprofundar as causas, nota-se que as pessoas 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 desses 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) e Sampaio e Lycarião (2021) estabelecem, é necessário salientar que, nesse 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 desse 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 no Quadro 9 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 |

| | |
|---|--|
| Dimensão operacional da implementação | Cooperações e acordos |
| | Elaboração de material educativo |
| | Formações sobre Linguagem Simples |
| | 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 |

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 pessoas 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, quais os 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 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.

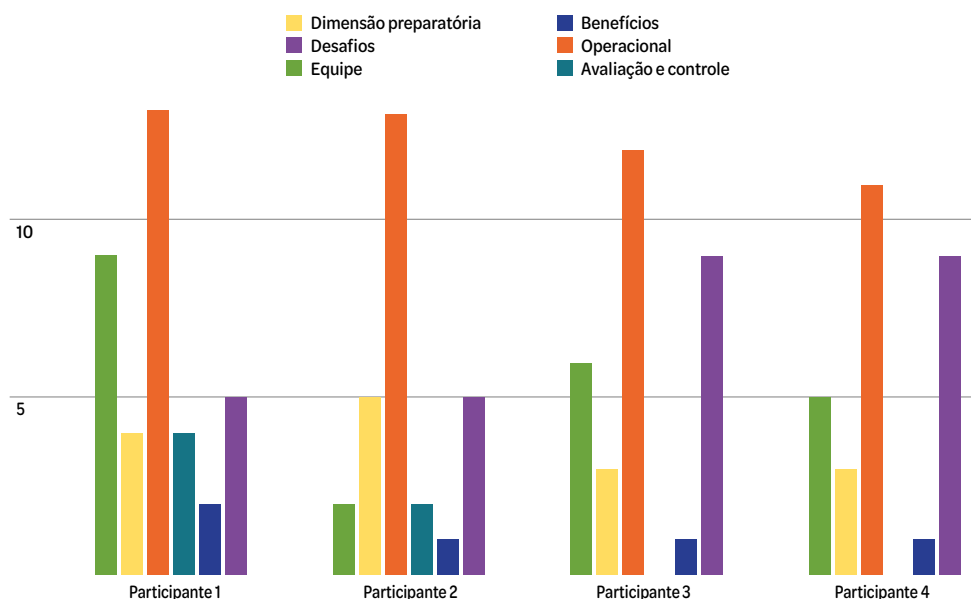
Reuniram-se na categoria “Desafios” impressões das entrevistadas sobre ações em que se sobressaíram dificuldades para fazê-las e que se tornaram metas a serem atingidas com o decorrer das iniciativas. Levar a linguagem simples a todos os setores do órgão abordado, buscar ferramentas e estratégias que 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 Figura 7, é apresentado o resumo geral entre as categorias e os códigos de acordo com a fala das pessoas entrevistadas.

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 pessoas entrevistadas. As conexões se direcionam para dois eixos principais: o operacional, com convergência para a normatização e para as formações; e o dos desafios, dos 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 3.

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

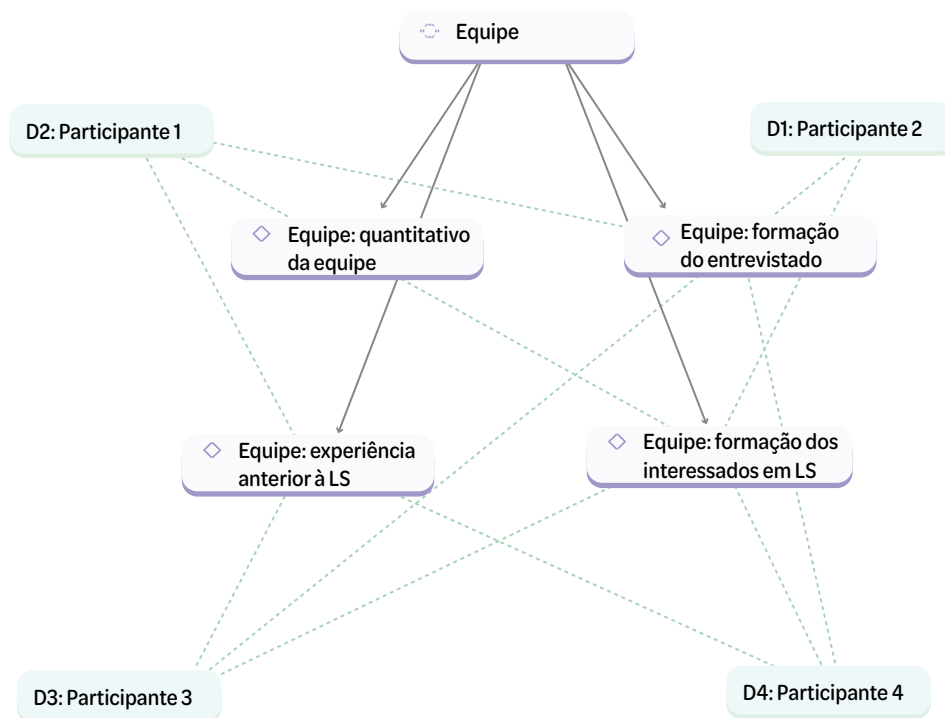


De acordo com o gráfico, predominou no discurso de todas as pessoas entrevistadas a dimensão operacional da implementação, ou seja, dedicou-se a relatar sobre o que e como foi feito. Em seguida, embora com proporções distintas, nota-se o destaque para a apresentação dos aspectos ligados aos desafios 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 dessa 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 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. Já Participantes 3 e 4 destacam aspectos analíticos, ressaltando benefícios e desafios da implementação.

anteriores, são apresentadas a organização das equipes para desenvolver a pauta na instituição e a discussão sobre que profissional especialista em Linguagem Simples as pessoas entrevistadas esperam ajudar a formar, conforme esquema representado na Figura 9.

Figura 9 Rede semântica da categoria Equipe de Trabalho.



O primeiro código dessa categoria, identificado por “quantitativo das equipes”, sugere que simplificar textos oficiais é uma ampla tarefa realizada por poucas pessoas. Essa é a constatação a partir do que as pessoas entrevistadas afirmaram sobre a dimensão gigantesca das demandas por simplificação, mas especialmente pela seguinte declaração:

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 é 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 de Participante 1 que, durante a realização da entrevista, em maio de 2024, desenvolvia o programa ao lado de outro servidor. Em junho de 2024, tal 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 pessoas 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 den-

tro 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 pessoas 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 redação oficial e de revisão 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. Esse 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 pessoas 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 espe-

cialização, 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 pessoas entrevistadas a fim de conhecer o tema. Nesse 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 pessoas 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 *et al.*, 2022) como exemplos da presença do profissional com formação em Linguística, apenas uma participante considera necessária a participação efetiva desse 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 pessoas participantes, esta pesquisa também observou a frequência dos códigos na categoria (Tabela 1).

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". |

A apresentação das experiências anteriores foi o código mais frequente na categoria, o que mostra o objetivo não apenas de ambientar entrevistadora e pessoa 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 pessoas 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 por meio 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 Van de Walle (2018); Colombo (2020); Bafera e Kleinert (2022); Bove e Benoit (2020); Forcadell, Lorena e Aracil (2022).

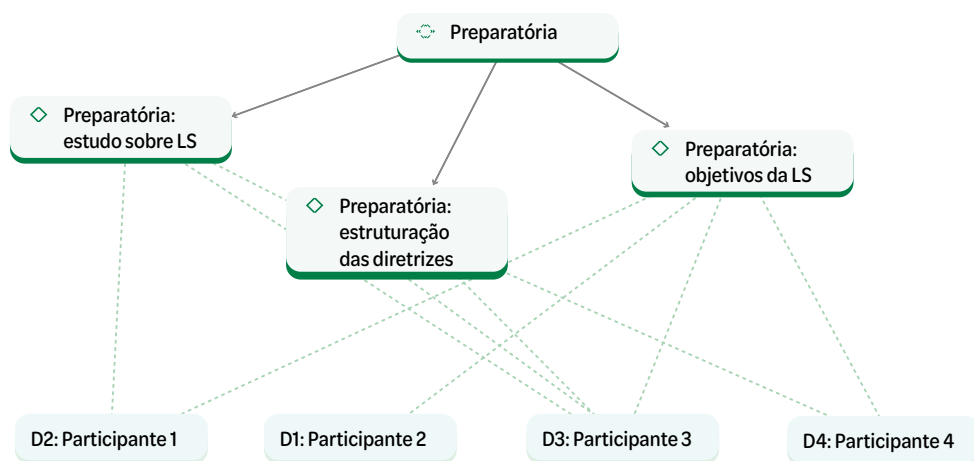
Os demais códigos que aparecem em menor proporção na categoria possuem razões distintas. A formação acadêmica das pessoas entrevistadas, ação concluída, já foi detalhada no perfil sociodemográfico. O quantitativo das equipes e a formação das pessoas capacitadas são ações em pleno desenvolvimento, requerem 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 nesses 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, dessa 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 pessoas 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 *et al.* (2022).

4.4 PREPARATIVOS PARA IMPLEMENTAÇÃO

Nessa categoria, que destaca a dimensão preparatória das iniciativas, foram agrupados os códigos que trazem elementos sobre como a implementação foi planejada (Figura 10). Buscou-se saber sobre as referências de consulta das pessoas 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.*, 2022; Thies *et al.*, 2022; Pütz; Schell; Werner, 2023; Forcadell; Lorena; Aracil, 2023; Veretennik; Yudkevich, 2023; Galli; Torelli; Tibiletti, 2021; Massi; Piancatelli; Vocino, 2023; Nasirov; Joshi, 2023; Dang; Nguyen Viet, 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) e Raapshort e Van de Walle (2018).

Figura 10 Códigos da categoria de dimensão preparatória.



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 as pessoas participantes pontuaram estudos realizados de maneira distinta. 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* (Fischer, 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 em marcos mundiais, como observado em Silva e Vitoriano (2020); Arias (2023); 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 *et al.* (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-ame-

ricana, 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 pessoas 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, pautado 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 passam 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 na Tabela 2.

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 experimental 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% | “Á 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” |

Os objetivos da linguagem simples foram soberanos nas exposições das pessoas participantes, uma vez que eles foram definidos a fim de resolver um problema dos mais antigos entre Estado e sociedade: a falta de comunicação e consequente distanciamento entre as partes. A partir de tais 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 no Quadro 10.

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 |

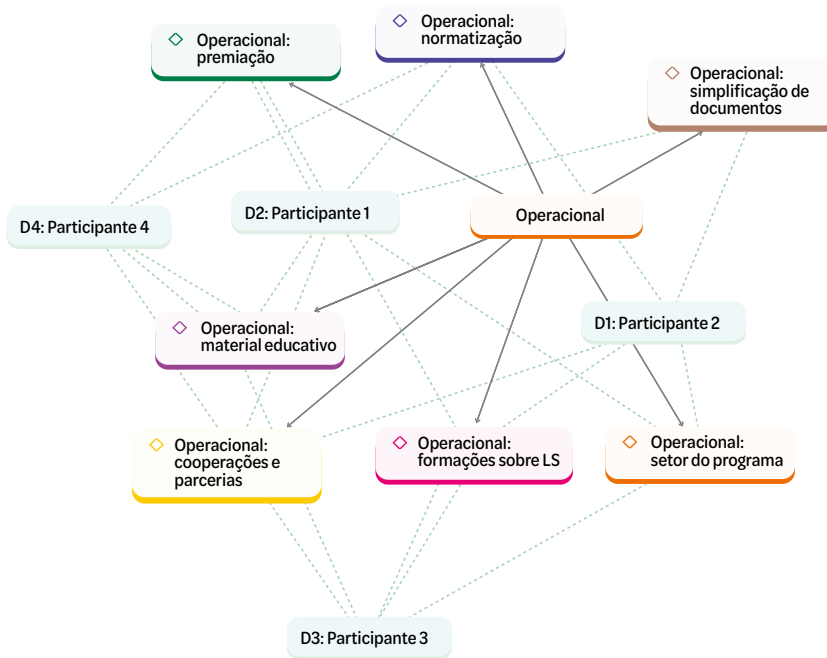
Como analisou Kowalczyk (2023), os objetivos são taxativos ao constatar a distância entre Estado e pessoas quando o assunto é comunicação, expressa pela impessoalidade, hierarquia e difícil acesso. A intencionalidade do Estado em enviar o sinal de simplificação para as pessoas pode ser visto pelas declarações das pessoas participantes, em especial, pelos verbos, que visam justamente vencer essa 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, independentemente de tempo de implementação (Argentina, 2021; Ceará, 2020; Chile, 2024; Colômbia, 2021; Conselho Nacional de Justiça, 2024; Estados Unidos, 2024; Instituto Lectura Fácil, 2017; México, 2007; Nova Zelândia, 2024; São Paulo, 2020; Senado Federal Brasileiro, 2024; Polônia, 2024; Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, 2024).

4.5 AÇÕES DESENVOLVIDAS

Nessa categoria, com base no relato das pessoas 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; Van de Walle, 2018). Na Figura 11, a seguir, é apresentada a rede preparada pelo *software* Atlas.ti com base nos códigos pertencentes a essa categoria e na presença deles nas entrevistas.

Figura 11 Rede semântica da categoria Ações Desenvolvidas.

As pessoas participantes mencionaram algumas atividades desenvolvidas, detalhadas segundo a linha do tempo vivida por elas durante a implementação. Os dados não seguem necessariamente uma cronologia, mas permitem identificar um padrão de atividades nas diferentes experiências estudadas, como se pode detalhar no Quadro 11.

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, <i>networking</i> , palestras, oficinas, cursos presenciais e a distância, desenvolvimento de metodologia, ISO, produções acadêmicas, articulações institucionais, premiação, treinamentos, normativos |

Os Laboratórios de Inovação são o espaço onde as experiências em Linguagem Simples no Brasil tiveram início (Quadro 12). 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 |

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 nessa 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) e 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 quali-

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 e imagens. Ao

ficam 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 para que, em seus setores de atuação, 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 pessoas participantes detalharam a simplificação de documentos nas primeiras atividades da iniciativa, como se pode ver no Quadro 13.

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 |

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 Simples que, até a última versão desta dissertação¹⁰, 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 pessoas 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.

citar os *cards*, o contexto que se buscou trazer se refere às orientações para escrever em Linguagem Simples (Íris, 2021).

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

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. O Quadro 14 apresenta os prêmios mencionados pelas pessoas 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 <i>Cherryl Stephens</i> | <i>Plain Language International</i> | Reconhece, a cada dois anos, o trabalho destaque de Linguagem Simples em vários países. A experiência do Governo do Ceará foi premiada em 2023 |

Os códigos dessa 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 (2023) sobre um modelo pautado no caráter educativo de implementação. O ambiente institucional para a difusão da linguagem 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. Nessa 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).

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” |

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 a 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, 2020; São Paulo, 2010; 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 do local onde os participantes das formações trabalhem.

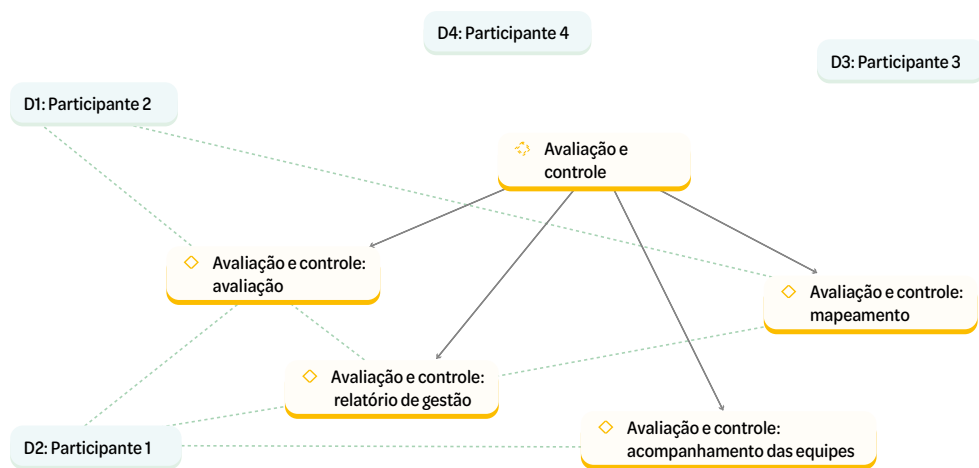
Importante registrar que, ao contrário do que detalha Ruta-Korytawska (2022), com a apresentação de uma Base de Textos Unificados na Polônia, ou com a plataforma para avaliar a complexidade de um texto (Cunha, 2022), como também do que descreve

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 pessoas participantes contextualizam um ambiente muito recente de implementação brasileira.

4.6 AVALIAÇÃO E CONTROLE

Essa 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 (Figura 12). 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; Van de Walle, 2018) e o de transparência (Capelli; Oliveira; Nunes, 2023).

Figura 12 Rede semântica da categoria Avaliação e controle.



A partir da narração das pessoas participantes, é possível trazer ações de mapeamento e 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 dessas 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 pessoas entrevistadas (Tabela 4).

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” |

Atividades de avaliação e controle foram pouco analisadas, a ponto de terem sido trabalhadas por metade das pessoas 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 pessoas 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 de 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 pessoas 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).

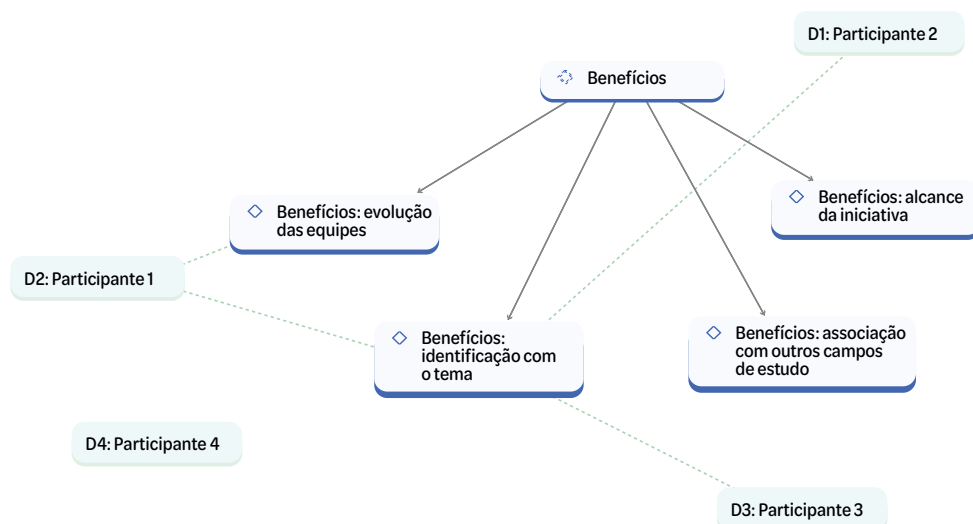
Os códigos dessa categoria sugerem que a avaliação e o controle não estão ainda em evidência no processo, seja por pessoas com atuação direta nas experiências, seja por representantes de setores de apoio, como Comissões de Monitoramento de Dados Abertos, Auditorias Internas e/ou outros atores por meio 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 pessoas 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) a evolução das equipes e d) a associação com outros campos de conhecimento, dispostos na Figura 13.

Figura 13 Rede semântica da categoria Benefícios.



Para explorar tais benefícios, destacados na esfera de implementação, é preciso considerar o breve tempo dessa fase a fim de contextualizar os benefícios vistos na revisão sistemática, que sugerem um tempo maior de execução das políticas públicas e que, portanto, conseguiram mapear benefícios no final da linha do tempo da sinalaização, 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).

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 <i>design</i> 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” |

A conexão ou a sensibilização com o tema da Linguagem Simples por pessoas no serviço público são percepções de todas as pessoas 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-Korytawska (2022) e 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 sim-

ples 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 como 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 em 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).

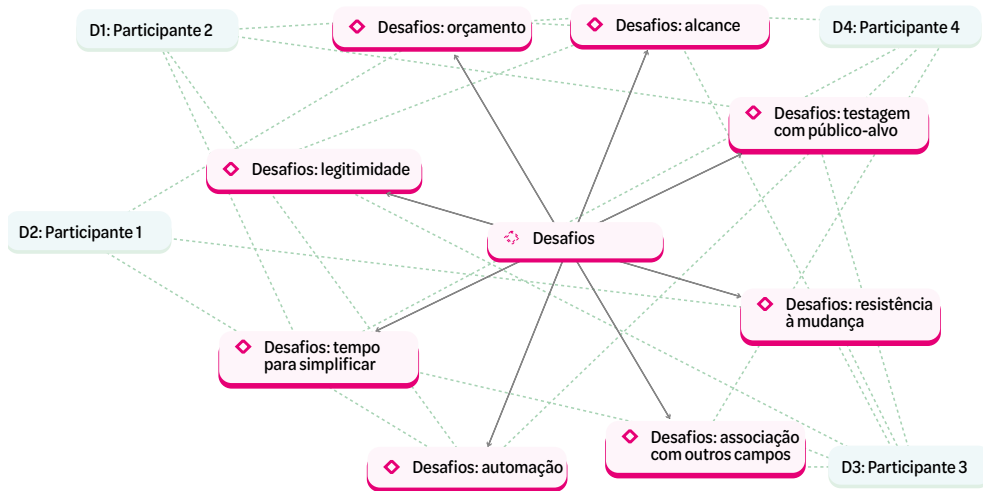
Ainda que não faça parte do escopo da pesquisa, uma consideração a ser feita sobre esse avanço é o tempo para a expansão da linguagem simples entre os Poderes, cuja comparação leva em conta a publicação de normativos que instituem a simplificação da linguagem nos órgãos. Enquanto no Poder Executivo, 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 e todos os Tribunais de Justiça Militar (CNJ, 2024), o que provoca o questionamento sobre as 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 Rosenberg *et al.* (2023), Ballesteros-Lintao e Ali (2023), Ruta-Korytawska (2022) e 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 desse 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*, 2022).

4.8 DESAFIOS

Antes de listá-los, é necessário fazer uma reflexão para nortear a análise desses últimos tópicos de resultados, quais sejam os benefícios e os desafios, pois, em algumas vezes, pode parecer que houve repetição de códigos e, conseqüentemente, o não cumprimento da exclusão mútua entre as categorias pautadas por Bardin (2020) e Sampaio e Lycarião (2021) (Figura 14).

Figura 14 Rede semântica da categoria Desafios.



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 e servidores multiplicadores formados, os dados para as pessoas participantes são interpretados como positivos, pois, para tal conclusão, elas ponderaram tempo para execução, tamanho da equipe e metas.

No entanto, o alcance da iniciativa também é um aspecto visto como 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 houve 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 pessoas 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).

Contudo, 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, lembrando 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 *et al.* (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 (2023) 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 escrita 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 (Raapshort; Van de 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 nesse 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 *vs.* 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 pessoa 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 no conceito de Linguagem Simples normatizado por uma norma ISO, e a norma ISO te fala que a Linguagem Simples ela funciona de acor-

do 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 pessoa participante. O orçamento se mostrou um caso especial nesse 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 pessoa 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 essa omissão nos textos das pessoas participantes, diante da elevada demanda esboçada nas categorias de implementação e do alcance considerável em chegar a toda instituição nas quais trabalham.

Nesse sentido de trazer desafios vistos por apenas uma das pessoas participantes, evidencia-se a necessidade de preparar os servidores devido à dificuldade de escrever, independentemente do estilo. As quatro pessoas 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 6, que busca trazer um panorama sobre a frequência delineada a partir das impressões das pessoas 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, independentemente 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 <i>Easy Read</i> , 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" |

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 pessoas 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 se capacita sobre Linguagem Simples e ganha quem contribui com o aprimoramento da metodologia e da 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.

