

Considerações finais

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

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

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

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

Um segundo aspecto a ser destacado é o encontro entre a recomendação para usar a Linguagem Simples nas comunicações oficiais e o como fazer essa simplificação. A assimetria de informação abismal é tão antiga quanto a própria constituição de Estado. Começar a buscar o equilíbrio, porém, é um fenômeno recente, muito recente. Um dos indicadores dessa trajetória é a legislação federal brasileira, na qual foram encontrados normativos desde o século XIX mencionando a linguagem compreensível para o cidadão, mas com a Política Nacional de Linguagem Simples ainda em tramitação no Congresso Nacional desde 2019. Pode-se afirmar que, ao longo do desenvolvimento do Estado brasileiro, várias iniciativas foram propostas com o objetivo de “desburocratizar a máquina”, ainda que centradas na redução do volume da “papelada”, como expressos nos princípios do modelo gerencial, da Nova Gestão Pública, Planos Plurianuais e programas do Governo Federal a partir dos anos 2000. A preocupação com a forma da informação, porém, é mais recente ainda, com menos de cinco anos de existência, encabeçada pelos também crescentes laboratórios de inovação no setor público.

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

As iniciativas pioneiras, seja na forma de programa, projeto, estratégia, lidam com benefícios e desafios que podem ser avaliados a partir de uma comparação com o

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

Há ainda o desafio que representa o terceiro aspecto a ser detalhado: os conflitos, ou, recorrendo à sinalização, aos contrassinais que vêm se delineando como contrapontos à linguagem simples. Essas forças externas foram destacadas pelas pessoas entrevistadas na figura de alguns representantes políticos, na figura de representantes de movimentos sociais que, embora com argumentos específicos, deságuam na causa do desconhecimento sobre o que seja e o que não seja Linguagem Simples no serviço público.

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

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

E por falar em recepção de quem compreendeu ou não o texto governamental simplificado, esta pesquisa não consegue responder à pergunta seminal da Teoria da Sinalização por completo. Relembrando-a, ela trata de compreender como as partes conseguem reduzir a desigualdade de informação a partir dos sinais recebidos. Não é possível ainda saber como os cidadãos interpretam o sinal de simplificação – que, faz-se necessário reforçar, ainda é uma etapa a ser amadurecida ao longo desse fenô-

meno em plena construção. Foi possível identificar a intencionalidade dos governos sinalizadores em produzir o sinal de simplificação e como o sinal vem sendo desenvolvido. No entanto, o modo como ele vem sendo interpretado pelo público-alvo é, ou melhor, está na condição de incógnita a ser explorada em futuras pesquisas. Mecanismos de avaliação dos usuários são metas a serem instituídas, assim como indicadores para avaliar a efetividade das iniciativas.

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

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