

Universidade de Brasília
Licenciatura em Letras Português
Disciplina: Projeto de Curso
Professora: Viviane de Melo Resende
Aluno: Fábio Moassab Bruni

Textos para a cidadania: reflexão e ação para a clareza de textos governamentais digitais

Entre duas palavras, escolho sempre a mais macia, a mais lisa, a mais permeável (...). Eu desconfio dos adjetivos, mais ainda dos advérbios: o que vale é o verbo. (...) Tento adequar a linguagem àquilo que ela procura exprimir, de maneira quase camaleônica (...). A linguagem tem de impulsionar a ação. (...) Tenho que fazer com que a história flua através das palavras, sem que o leitor tropece nelas. Isso faz com que eu seja lido por vários níveis de leitores.

(Fernando Sabino)

Introdução

A comunicação entre governo e sociedade é um ponto de tensão entre a tecnoburocracia e a população. “Escrever difícil” é uma velha e conhecida prática de dominação e poder: na Roma antiga, as normas eram editadas em latim, que era uma língua desconhecida da população e, por contraditório que pareça, dali surgiu a regra de que não se podia alegar o desconhecimento das leis para não cumpri-las.

Em alguns países, essa tensão foi suficientemente forte para fomentar um movimento da sociedade civil pelo “direito de entender”, ou seja, a obrigação de que o Estado seja claro em relação aos direitos e deveres do cidadão e cidadã. Inglaterra e Estados Unidos da América têm longa tradição de cobrança da sociedade civil, a ponto de Al Gore ter declarado que “a linguagem clara é um direito civil”. Ambos países possuem, ainda hoje, páginas com orientações que são referências importantes para outros países.¹

Outras experiências de esforços para simplificação da linguagem burocrática podem ser listados. O primeiro-ministro sueco contratou um linguista, em 1978, para modernizar a escrita das leis e regulamentos – nesse mesmo ano, a Universidade de Estocolmo criou uma pós-graduação de três anos em linguagem clara. No México, o governo federal editou, em 2004, o “Linguagem Cidadã – um manual para quem escreve na Administração Pública Federal” (título

¹ Inglaterra: <https://www.gov.uk/guidance/content-design/writing-for-gov-uk> ; Estados Unidos: <https://plainlanguage.gov/> .

de tradução nossa).² A Rede de Linguagem Clara chilena, lançada em 2017, reúne a Corte Suprema, a Câmara dos Deputados, a Controladoria Geral da República, a Secretaria-Geral da Presidência, entre outros. Outros países, como a Colômbia, que apresenta imensa diversidade linguística em seu território, têm avançado muito nos últimos anos.³

No Brasil, país em que o Estado sempre esteve distanciado da população, existem alguns marcos normativos que obrigam o Estado a escrever com o foco no cidadão, mas nunca foi o suficiente para uma mudança cultural e discursiva. Trata-se, realmente, de uma quebra de paradigma difícil de se concretizar. No entanto, com a digitalização dos serviços, novos perfis de profissionais foram inseridos no processo de intermediação da mensagem ao cidadão e cidadã: são designers, especialistas em arquitetura da informação, jornalistas, entre outras especialidades, que passaram a opinar sobre como a informação deve estar disposta nos *sites*, ou nas telas de um aplicativo para acesso a serviços.

Além disso, o tema da Linguagem Simples tem ganhado relevância na agenda pública brasileira. Há um curso disponibilizado na Escola de Administração Pública (<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/315>), laboratórios de inovação pública com materiais sobre o assunto (Lab 011 da Prefeitura de São Paulo,⁴ Laboratório Iris do Governo do Ceará⁵), grupo de WhatsApp com cerca de 500 gestores e gestoras de diversas esferas públicas para a troca de experiência,⁶ entre outras iniciativas.

No caso do governo federal brasileiro, o Portal gov.br proporciona um campo de observação interessante: são quase quatro mil serviços públicos cadastrados no portal, com orientações para auxiliar a população a acessar direitos. Estes serviços são cadastrados por cerca de 800 redatores e redatoras de serviços, seguindo orientações para a simplificação textual.⁷

Neste contexto, o trabalho parte de duas premissas. A primeira é a de que é responsabilidade ética de servidores e servidoras diminuir a distância entre os letramentos da população e a complexidade dos documentos públicos. A segunda é a de que a digitalização dos serviços públicos é, ao mesmo tempo, uma oportunidade e uma ameaça para direcionar os serviços com o foco na cidadania.

² Disponível em https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/706632/Manual_de_Lenguaje_Ciudadano_VF.pdf, acesso em 26 de janeiro de 2024.

³ Para informações sobre o caso colombiano, ver: <https://2022.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Programas-Especiales/Paginas/Lenguaje-claro.aspx>, acesso em 26 de janeiro de 2024.

⁴ <https://www.linguagensimples.prefeitura.sp.gov.br/>, acesso em 26 de janeiro de 2024.

⁵ <https://www.egp.ce.gov.br/2020/08/06/iris-labgov-promove-webinar-sobre-a-experiencia-da-linguagem-simples-no-governo-do-ceara/>, acesso em 26 de janeiro de 2024.

⁶ http://bit.ly/inovagov_linguagensimples, acesso em 26 de janeiro de 2024.

⁷ <https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov-br/escrivendo-para-o-seu-usuario>, acesso em 26 de janeiro de 2024.

Para este estudo, foram selecionados cinco serviços da Assistência Social – política cujo público-alvo predominante é de baixa renda e baixa escolaridade – para serem analisados e reescritos com apoio da Secretaria de Governo Digital, local de trabalho do autor à época da escrita deste artigo.

Estruturalmente, o trabalho contém, além desta Introdução, seções de Contextualização do problema, Referencial teórico, Metodologia, Reflexões e Análises e, por fim, Considerações finais.

CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA

O desafio de aproximar a linguagem da administração pública à linguagem de cidadãos e cidadãs é histórico. Mendonça (1986) já apontava que a linguagem burocrática era um obstáculo ao exercício da cidadania porque impedia que o/a falante nativo/a de baixa escolaridade compreendesse os textos necessários ao seu desempenho na sociedade. Para a autora, a desburocratização linguística envolveria romper com uma estrutura de poder da burocracia, romper com sua linguagem encapsulada. Citando o psicolinguista Frank Smith, ela afirma que essa incompreensibilidade é voluntariamente criada, que muitas vezes o/a redator/a pretende mesmo confundir o/a leitor/a.

Os dados da última pesquisa sobre Analfabetismo Funcional reforçam a importância dessas premissas. Por um lado, cerca de 30% da população brasileira pode ser considerada analfabeta funcional, incapaz de compreender textos simples, relacionados à sua vida diária. Por outro, essa mesma população tem se inserido cada vez mais no mundo digital: quase não há diferenças na posse de telefones celulares por escolaridade e, entre analfabetos/as funcionais, 90% utiliza aplicativos de mensagens instantâneas, como o WhatsApp⁸.

A formação social e educacional da população é tão essencial e necessária para se compreender um texto quanto o conhecimento da língua, do vocabulário, ou ainda do significado isolado de cada palavra.

Para Street (2013), é ingênua a suposição de que o letramento, por si só, terá efeito positivo sobre outras práticas sociais e cognitivas. Tomar essa suposição como verdadeira significa reforçar práticas de letramento que estão impregnadas com uma visão de mundo que marginaliza outras formas de letramento. Para ele, é necessário basear-se em pesquisas para

⁸ Dados disponíveis nos relatórios de “Contexto Digital” dos relatórios do Indicador de Analfabetismo Funcional – INAF 2018, que estão distribuídos neste link <https://alfabetismofuncional.org.br/uso-educacional-do-celular-com-internet-poderia-ajudar-a-reduzir-o-analfabetismo-funcional-no-brasil/> e neste vídeo: <https://canaisglobo.globo.com/assistir/futura/alfabetismo-brasil/v/7226051/>, ambos com acesso em 26 de janeiro de 2024.

romper com essas visões estreitas e etnocêntricas de letramento, que interdita formas autônomas de se colocar no mundo,

Isso é particularmente importante quando se analisam atividades de leitura entre pessoas adultas que possuem maior vivência e autonomia em textos digitais.

A possibilidade de uma trajetória autônoma de leitura por meio dos links e hyperlinks, baseada em interesses específicos, coloca o/a leitor/a em uma posição de coautoria, pois além de atribuir significado próprio para aquilo que lê, como ocorre em todo processo ativo de leitura, também pode construir diferentes caminhos de leitura e associações entre conteúdos. (SILVA *et al.*, 2020).

Nesse sentido, trata-se também de uma via de mão dupla, em que o/a leitor/a precisa saber seguir o link, para não se perder na profusão de informações, nem sempre úteis/corretas, disponíveis na internet. A responsabilidade e o compromisso da editoria de serviços públicos com a clareza de seus textos é, portanto, fundamental.

REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção constam algumas referências sobre simplificação textual. Foram retiradas de diferentes ramos do conhecimento, respeitando a diversidade de perfis profissionais que se dedicam ao tema.

Em sua dissertação de mestrado no Departamento de Linguística da Universidade Federal de Pernambuco, depois transformada em livro, Mendonça (1986) afirma que a desburocratização linguística necessitaria atacar a complexidade lexical, sintática e a organização retórica dos textos.

A complexidade lexical se caracteriza pelo uso de palavras distantes do mundo do público leitor, pelo uso excessivo de termos técnicos, jargões, siglas e palavras e expressões pouco usuais.

No nível sintático, ela aponta algumas estratégias que ocultam os agentes da oração, tais como o excesso de frases formuladas na voz passiva e o abuso de nominalizações (nomes que substituem pronomes, verbos e adjetivos), além da frequência de frases e parágrafos longos – muitas vezes com orações mal colocadas e intercaladas – e o uso de negativas múltiplas.

Por fim, no nível do discurso, ela afirma que há em geral uma falta de ordem lógica na enumeração dos argumentos e uma falta de atenção com a pragmática, ou seja, desconexão com o/a usuário/a e com o contexto em que o documento será utilizado. Nesse sentido, os textos burocráticos em geral seguiriam mais uma função denotativa (dizem o que são, registram as regras) do que a uma função comunicativa (para que servem, como proceder). Esse

descompasso tipológico é mais significativo quanto mais os textos devam realizar funções instrucionais, como a informação de procedimentos para se acessar uma política pública, por exemplo.⁹

Todos esses processos conduzem a um texto de baixa inteligibilidade, de difícil compreensão. No entanto, o índice de simplicidade com que um texto é percebido não é absoluto, mas varia de leitor/a para leitor/a, pois a inteligibilidade é um fator da percepção de coerência, da possibilidade de fazer sentido de um texto. Assim, simplicidade textual refere-se à língua, atende critérios linguísticos, enquanto inteligibilidade refere-se ao processo de leitura, com critérios psicológicos e cognitivos.

Martins e Filgueiras (2015) consideram a apreensibilidade como a capacidade de um texto ser lido, compreendido e assimilado por quem necessita de determinada informação. A crítica dos autores, cujo enfoque é a análise da qualidade de softwares, é que os estudos de usabilidade de sistemas ignoram as questões de apreensibilidade. Ambos são pesquisadores do Departamento de Engenharia da Computação e Sistemas Digitais da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo e informam que, nos estudos de usabilidade, dá-se ênfase aos aspectos de *design*, satisfação com a interface, entre outros. Tais estudos trabalham com a suposição de que os textos são compreendidos, e assim ignoram o texto, mesmo sendo a web um ambiente essencialmente textual.

Para suprir essa lacuna, eles apresentam, após uma breve revisão da literatura sobre a *readability* dos textos, a adoção conjunta de duas técnicas para avaliar a escrita de alguns *sites* governamentais. Por um lado, usaram o índice de Flesch¹⁰, adaptado para a realidade da língua falada no Brasil, para avaliar o comprimento médio das sentenças, o número médio de sílabas por palavras, entre outros. Por outro, aplicaram a técnica de cloze nos testes com usuários. Esta técnica, baseada na teoria do fechamento da Gestalt, elimina as palavras de um texto seguindo um padrão fixo. Em seu estudo, Martins e Filgueiras (2015) eliminaram sempre a quinta palavra e seus múltiplos (5ª, 10ª, e assim por diante) e pediram para que leitores/as preenchessem as lacunas. Em seguida, avaliaram os erros e acertos e correlacionaram com os anos de escolaridade necessários à compreensão textual. O estudo apontou a necessidade de mais de 16 anos de estudo formal para a compreensão textual, medida pelo preenchimento adequado

⁹ Com base em seu estudo, Mendonça propõe uma metodologia para a formação de redatores/as administrativos/as, seguindo parâmetros estabelecidos pelo *American Institute for Research*.

¹⁰ O Índice de Flesch é uma medida de legibilidade de um texto, calculado com base no comprimento das palavras e das sentenças. Desenvolvido pelo autor Rudolf Flesch, o índice atribui uma pontuação mais alta a textos mais simples e de fácil compreensão, enquanto pontua mais baixo para textos mais complexos. Ele considera o número de palavras por sentença e o número de sílabas por palavra para determinar a legibilidade geral de um texto. Quanto maior a pontuação no Índice de Flesch, mais fácil é o texto de ser compreendido.

das lacunas geradas na pesquisa. Depois disso, os textos passaram por uma revisão seguindo diretrizes de linguagem simples – frases curtas, na ordem direta, voz ativa, uso de pronomes, divisão das seções em títulos e subtítulos, entre outras. Repetindo o mesmo procedimento anterior, concluíram que a adoção das estratégias de simplificação de linguagem reduziu para 6 o número de anos necessários ao entendimento dos textos pelos/as leitores/as participantes do estudo. Com base nesses resultados, o estudo trouxe um conjunto de técnicas de avaliação da apreensibilidade das informações textuais em *sites*. Por fim, os autores concluem que a reescrita dos textos de *sites* que orientam a vida cidadã é necessária para adaptar os textos governamentais ao letramento da população brasileira. Sugerem ainda a adoção sistemática da avaliação de apreensibilidade de informações textuais, um aspecto fundamental da usabilidade.

Specia, Paetzold e Scarton (2018) são pesquisadores brasileiros da área de ciência da computação que conduziram o Projeto Simpatico, vinculado à União Europeia – UE. O projeto tem como foco aumentar a acessibilidade dos serviços públicos digitais providos pelos países da UE, tendo avançado bastante no tema da linguagem simples. Eles emprestam a definição de simplificação textual de Siddharthan (2004), que assim dispõe: “simplificação textual é a tarefa de reduzir a complexidade lexical e/ou estrutural de um texto”. É comum, segundo os autores, que esta tarefa seja dividida em duas partes: uma com foco na simplificação lexical e outra na simplificação das estruturas gramaticais.

Tendo isso em vista, eles conduziram estudo partindo de um *corpus* de 10.708 frases relacionadas a diferentes políticas públicas. Selecionaram as 5.000 frases mais longas entre elas – maximizando as oportunidades de simplificação lexical e sintática. Entre as 5.000 frases mais longas, sortearam aleatoriamente 1.100 frases para serem o objeto da pesquisa.

Na primeira etapa, foi realizada a simplificação lexical – substituição de qualquer palavra ou expressão que torne mais fácil o entendimento, sem necessidade de alterações gramaticais. Pessoas de diferentes perfis receberam 20 frases para simplificar por meio do *google forms*, com a seguinte orientação: “Substitua qualquer palavra ou expressão que você ache complexa em cada frase. Palavras e expressões mais simples são aquelas que você considere que podem ser de mais fácil compreensão pelos/as leitores/as, especialmente para os/as falantes não-nativos/as do inglês. Não mude as frases em nenhum outro aspecto.”¹¹ Para cada uma das 1.100 frases, houve três sugestões, perfazendo o total de 3.300 frases lexicalmente simplificadas.

Na segunda etapa, buscou-se a simplificação sintática: transformações que alteram a estrutura das sentenças, tais como quebrar uma frase em duas ou mais, mudar a voz verbal da

¹¹ Tradução livre do seguinte texto original: “Replace any words and phrases that you find complex in each sentence. Simpler words or phrases are those that you think can be more easily understood by readers, especially non-native speakers of English. Do not change the sentence in any other way.”

passiva para a ativa, resolução anafórica, reordenamento da informação. Para isso, foi selecionada para cada frase uma versão das três versões lexicalmente simplificadas resultantes da primeira etapa. Isso forneceu 1.079 frases para serem trabalhadas na segunda etapa (21 frases foram consideradas inválidas). Pessoas de diferentes perfis foram instadas a responder formulário do *google* com a seguinte orientações para a reescrita de 20 sentenças: "Utilize operações de simplificação para cada sentença. Você pode dividir, reescrever ou reordenar a informação. Por favor, evite acrescentar informações adicionais ou apagar partes da sentença (a menos que isso seja primordial). O objetivo é que a frase simplificada tenha o mesmo significado da frase original."¹²

Após as duas etapas de simplificação, não houve grande variação na quantidade de sílabas por palavra. O resultado consistente no número de sílabas, mesmo após a simplificação lexical e sintática em inglês, levanta a hipótese de que a estrutura da língua inglesa pode ser um fator determinante, indicando que uma abordagem semelhante em português poderia potencialmente apresentar variações mais expressivas no tamanho das palavras. Como era de se esperar, o número de palavras, em especial aquelas que se referem a um conteúdo, são menores após a simplificação sintática. Os autores também avaliaram os dados a partir de algumas métricas da psicolinguística: idade de aquisição, familiaridade, imaginabilidade, concretude e pelo índice de Flesch. Houve melhoras em grande parte dos indicadores, mas os valores de familiaridade, imaginabilidade e concretude foram piores após a simplificação sintática do que após a simplificação lexical, o que requer mais pesquisas para explicar. A tabela a seguir resume esses indicadores:

	Original	Simplificação lexical	Simplificação Sintática
Sílabas por palavra	1,91	1,85	1,86
Palavras por sentença	24,04	23,91	22,76
Palavras de conteúdo	16,15	15,90	11,90
Idade de aquisição ↓	316,58	306,26	299,29
Familiaridade ↑	439,54	445,32	440,36
Imaginabilidade ↑	315,37	317,64	314,86
Concretude ↑	298,90	299,83	297,12

¹² Tradução livre para: "Apply simplification operations to each sentence. You can split it, rewrite it, or reorder its information. Please avoid adding extra information or deleting parts of the sentence (unless it is extremely necessary). The goal is for the simplified sentence to have the same meaning as the original sentence."

Índice de Flesch ↑	44,80	48,60	100
Métricas de legibilidade comparando-se o <i>corpus</i> original com dois <i>corpora</i> simplificados. Tabela retirada do artigo de SimPA: “A Sentece-Level Simplification Corpus for the Public Administration Domain”. Tradução livre do autor.			

Fischer, Mont’Alvão, Rodrigues e Engelke (2019) utilizam também ferramentas automatizadas para analisar especificamente a compreensibilidade de textos do site do INSS. De acordo com os autores, os governos eletrônicos tem investido na estratégia de autosserviços providos digitalmente. Assim, os textos dos sites devem ser fáceis de ler para minimizar os impactos da segregação digital.

A partir de um recorte de 19 textos da seção de “Benefícios” do site do INSS, os autores encontraram, em todos os 19 textos: estruturas complexas de sentenças (ordem indireta, redação em voz passiva, períodos longos, orações intercaladas); nominalizações; uso de palavras pouco conhecidas e termos técnicos; alta frequência de palavras polissílabas. Três desses textos, muito acessados, passaram por uma análise da ferramenta CohMetrix-Port, adaptada ao português do Brasil pelo Núcleo de Linguística Computacional da USP de São Carlos. O CohMetrix-Port indica 48 métricas indicativas de coerência do texto, auxiliares à análise de compreensibilidade. A tabela a seguir resume algumas das métricas encontradas nos três textos:

Métrica	Auxílio-doença	Aposentadoria por Idade Urbana	Benefício assistencial ao trabalhador portuário avulso
Índice Flesch	18,2	26,7	35,1
Sílabas por palavras de conteúdo	3,433	3,192	3,090
Modificadores de sintagmas	0,181	0,210	0,178
Palavras antes de verbos principais	4,411	2,229	2,533
Fonte: Tabela extraída de Fischer, H., Mont’Alvão, C., Rodrigues, E. S. & Engelke, A. Compreensibilidade em textos de e-gov: uma análise exploratória da escrita do INSS.			

Em análise resumida, todos os três textos foram considerados difíceis ou muito difíceis pelo Índice Flesch. Nas palavras de conteúdo (substantivos, verbos, adjetivos e advérbios) predominam polissílabos, o que demanda maior esforço do leitor em acessar o “léxico mental” (Fischer et al., 2019, p. 308). De igual modo, um grande número de palavras antes do verbo principal sobrecarrega a memória de trabalho do/a leitor/a – nesse quesito o texto do auxílio-doença foi o mais mal avaliado. Por tudo isso, os autores sugerem a necessidade de aplicar técnicas de simplificação textual, tanto no âmbito sintático quanto lexical.

Sobre o assunto, Finatto (2020) situa a discussão sobre simplificação textual no âmbito da tradução intralinguística. As ferramentas para essa tradução são denominadas de

“acessibilidade textual e terminológica”, e operam pelo uso/presença de elementos facilitadores de compreensão – tal como as rampas de acesso para cadeirantes operam para tornar espaços físicos adequados para pessoas que utilizam cadeira de rodas.

Ela define alguns conceitos-chaves para este processo. O primeiro deles é o da “complexidade textual”, que é uma característica de um dado texto para um dado leitor. A complexidade, para ela, só pode ser medida na relação que se estabelece com o leitor-alvo daquele texto, mas há características estruturais que podem ampliar a complexidade textual. Elas podem ser de natureza lexical ou estrutural, tais como: “o número de palavras, a quantidade de palavras por frase, a extensão geral do texto, a relação type-token (ou medida de riqueza lexical, que se refere à quantidade de palavras novas ou repetidas em um texto), a presença de referências pronominais, quantidade e escopo de anáforas, elipses, grau de narratividade, nível necessário de inferência de sentenças para compreensão, quantidade de terminologia específica que possa fugir do vocabulário comum para um dado perfil de leitor, presença de vocabulário pouco familiar, entre outros” (Finatto, 2020, p. 80).

A “simplificação textual”, por sua vez, é definida como um processo ou ação de reformulação. Aplicam-se técnicas de simplificação no texto, após a verificação de provável complexidade textual para um dado leitor-alvo. A autora cita alguns projetos nacionais e internacionais¹³ que promovem, com o auxílio da linguística computacional, a simplificação de textos.

Finatto (2020) reforça ainda que diferentes áreas do conhecimento (*design*, psicologia, estudos de leitura e linguagem) denominam de forma diferente – legibilidade, acessibilidade, compreensibilidade, leiturabilidade – fenômenos que, apesar de não serem idênticos, estão muito relacionados. Em todos os casos, não existe uma regra de ouro para saber se a métrica de sucesso da simplificação textual foi atingida: é necessário sempre testar com os leitores-alvo.

Finatto coordena um centro de estudos da Universidade Federal do Rio Grande do Sul que se dedica, há 10 anos, especificamente à acessibilidade textual e terminológica. Ela termina o artigo citando diversas iniciativas realizadas pelo grupo: tradução intralinguística na área da Saúde e em sentenças dos tribunais de pequenas causas; constituição de um *corpus* linguístico do português popular escrito; tratamento de conteúdos técnico-científicos em Libras (este desenvolvido por pesquisadores da UnB); entre outros.

¹³ Como referência nacional cita-se o PorSimples, da Linguística Computacional da USP de São Carlos (<http://www.nilc.icmc.usp.br/nilc/index.php/tools-and-resources?layout=edit&id=27>). No âmbito internacional, cita-se o www.simplish.org, um projeto de inteligência artificial e processamento de linguagem natural com enfoque em defesa aeronáutica.

METODOLOGIA

A partir de maio de 2020, a Secretaria de Governo Digital começou a trabalhar com o tema da Linguagem Simples com redatores/as de serviços públicos no Portal Gov.br. O Portal Gov.br possui métricas de acessos e de avaliação dos serviços ali cadastrados. Uma das métricas mais simples e disponível para toda a população é a resposta à pergunta: “Esta página foi útil para você?”, ao que usuários/as respondem “Sim” ou “Não”. A imagem a seguir ilustra a disposição da tela no serviço “Solicitar o Seguro-Desemprego (SD)”:

Trabalho, Emprego e Previdência

Trabalho e Emprego > Para o cidadão

Solicitar o Seguro-Desemprego (SD)

" seguro desemprego" , " benefício" , " desemprego"

Última Modificação: 25/08/2020

Compartilhe: [f](#) [t](#) [in](#) [p](#)

- > O que é?
- > Quem pode utilizar este serviço?
- > Etapas para a realização deste serviço
- > Outras Informações

Atendimento ao Cidadão

DENÚNCIA SOLICITAÇÃO SUGESTÃO RECLAMAÇÃO SIMPLIFIQUE

Tags: [Benefício](#) [Seguro-desemprego](#) [Desemprego](#) [Habilitação ao seguro-desemprego](#) [Requerer seguro-desemprego](#)

Esta página foi útil para você? **Sim** (21373) **Não** (18421)

Inicialmente, considerando que essa métrica refletia a satisfação de usuários/as imediatamente após ter acessado as orientações do serviço, foram selecionados os textos de serviços que possuíam, concomitantemente, (i) um grande volume de acessos, e (ii) um grande número de respostas indicando que aquela página não tinha sido útil. O objetivo era priorizar o trabalho utilizando critérios objetivos, uma vez que dispúnhamos dos dados de volume de acessos e também a métrica de utilidade daquele texto para o/a cidadã/o que o acessou. Essa combinação de critérios selecionou 12 textos de serviços, de nove Ministérios diferentes.

Apesar da dificuldade de articular um processo de revisão de texto com tantos editores e Ministérios, todos os editores desses 12 serviços foram consultados sobre o interesse na iniciativa de simplificação textual, mas a receptividade à proposta nem sempre foi positiva. Alguns editores de serviços chegaram até a evocar o princípio da hierarquia: qualquer alteração

textual deveria, na visão deles, ser submetida e aprovada pelos chefes, coordenadores e diretores. Não houve, portanto, empatia com os/as milhares de cidadãos/ãs que haviam lido o texto do serviço e não se sentiram contemplados/as em suas dúvidas. Para esses editores, as críticas aos textos deveriam ser endereçadas de “chefes para chefes” por se tratar de “temas sensíveis”. Essa atitude reflete uma burocracia encapsulada, insensível às demandas por mais transparência e clareza nas informações aos cidadãos e cidadãs.

Assim, tendo em vista que o processo de simplificação textual depende da adesão e do compromisso de redatores/as, que detêm o conhecimento técnico sobre o serviço, foi necessário redirecionar o trabalho. Nesse sentido, o Ministério da Cidadania – MCID, que possuía dois serviços entre os 12 inicialmente selecionados, priorizou a atividade e indicou os seguintes serviços para participar da revisão:

- 1) Acessar o CRAS - Centro de Referência da Assistência Social (CRAS)¹⁴;
- 2) Acessar Centro-Pop - Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua;
- 3) Obter Benefícios do Programa Bolsa Família (PBF);
- 4) Fazer parte do Programa Progredir; e
- 5) Solicitar cessão de dados identificados do Cadastro Único.

A partir dessa seleção, na primeira etapa do trabalho, os textos foram revisados por dois servidores da Secretaria de Governo Digital, consecutivamente. Não houve, no entanto, uma etapa de simplificação lexical seguida de outra simplificação gramatical, como no trabalho de Specia, Paetzold e Scarton (2018). Aqui, cada um dos servidores propôs simplificações textuais de maneira abrangente, seguindo as diretrizes de simplificação de texto repassadas na Oficina "Linguagem Simples em Textos Governamentais", realizada na Escola Nacional de Administração Pública em dezembro de 2019.

As revisões foram, então, encaminhadas à apreciação de redatores/as do MCID, que estão ligados à Ouvidoria daquele órgão, para a segunda etapa do trabalho. As Ouvidorias são unidades que possuem contato cotidiano com a população, mas dependem muitas vezes dos subsídios técnicos das Secretarias que cuidam dos serviços. Assim, os textos revisados foram encaminhados para as Secretarias finalísticas e, ainda, para a Assessoria de Comunicação do Ministério.

Terminada essa etapa, os textos retornaram à Secretaria de Governo Digital para análise final e eventuais adequações no texto em virtude das limitações de número de caracteres nos

¹⁴ Esta lista contém os serviços com os nomes originais, sem a revisão.

campos do Portal gov.br para serem, por fim, alterados no Portal por redatores/as de serviços do Ministério da Cidadania.¹⁵

REFLEXÃO E ANÁLISE

O processo de produção de textos no setor público é um tema ainda pouco estudado no Brasil. As pessoas envolvidas muitas vezes não percebem a relevância do trabalho que executam, dada a invisibilidade do interlocutor: a população que será orientada.

Entre servidores/as sensíveis a essa pauta, observa-se compromisso e capacidade de articulação: a revisão do texto dos cinco serviços levou cerca de dois meses e demandou o trabalho de ao menos sete servidores/as, em regime não-exclusivo. Ficou claro que a iniciativa de revisão de textos, apesar de ser considerada importante, é um trabalho adicional à rotina de atividades de servidores/as. Assim, outras estratégias terão de ser pensadas para dar escala ao processo, considerando os quase quatro mil serviços que estão descritos no Portal gov.br. A simplificação da burocracia precisa, portanto, ser uma ação sistemática de governo, pois uma iniciativa isolada de servidores/as acarreta acúmulo de tarefas e sobrecarga no setor.

A seguir, destaco alguns exemplos de simplificação textual utilizados no processo. Para fins didáticos, cada um dos exemplos está focalizando apenas um aspecto da alteração textual, ainda que outros processos de simplificação lexical e gramatical tenham sido aplicados.

MUDANÇA NO TOM DO TEXTO	
ANTES	DEPOIS
Serviço: Solicitar cessão de dados identificados do Cadastro Único	Serviço: Solicitar a base de dados do Cadastro Único
Procedimento de solicitação de acesso aos dados de identificação das pessoas e famílias inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico). A permissão de acesso aos dados identificados do CadÚnico é realizada por meio de cessão, que se caracteriza como ato administrativo por meio do qual o órgão gestor do Cadastro Único no nível nacional – a Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI), do Ministério da Cidadania, avalia as demandas de cessão, podendo após análise de conveniência e oportunidade autorizar ou não a cessão dos dados identificados do Cadastro Único para as finalidades previstas no Decreto nº 6.135/2007. Essa norma dispõe que os	Os dados do CadÚnico são sigilosos. No entanto, se você representa um órgão público e precisa desses dados para: i- formular e gerir políticas públicas; ou ii- realizar estudos e pesquisas, você poderá pedir o acesso a esses dados. O Ministério da Cidadania irá analisar o pedido e poderá ceder a base com a identidade das pessoas inscritas.

¹⁵ O arquivo https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hFV4Rp8wH53DH2Uy1ZPzGJ0U_j9-1WCngns9YpAQ9c/edit?usp=sharing reúne todas as versões e o processo de trabalho das etapas, contendo o texto original, as revisões, os comentários e o texto final. Cada serviço está em uma aba e, para fins de apresentação, as colunas com as revisões e comentários foram ocultadas, de forma a se visualizar mais facilmente o “antes e depois”.

dados de identificação das famílias inscritas no Cadastro Único são sigilosos e somente poderão ser utilizados para: i. formulação e gestão de políticas públicas; ii. realização de estudos e pesquisas	
--	--

Trata-se de um serviço técnico: o Ministério da Cidadania fornece bases de dados identificadas para uso por outros órgãos públicos na formulação de suas políticas. Na versão original, privilegiava-se um linguajar técnico, com explicações sobre as unidades internas responsáveis pela oferta. Na versão simplificada, o tom do texto foi alterado com a utilização do pronome você e apresentando de forma mais direta os casos em que a cessão da base de dados pode ser considerada. Além disso, o nome do serviço foi alterado porque, em ambas as versões, consta a informação de que a base não identificada pode ser obtida pela internet, a qualquer tempo (na tabela está apenas parte da descrição do serviço).

ALTERAÇÃO LEXICAL	
ANTES	DEPOIS
Serviço: Fazer parte do Programa Progredir	Serviço: Fazer parte do Programa Progredir
Plano de ações para gerar emprego e renda para pessoas inscritas no Cadastro Único e beneficiários do Programa Bolsa Família. Integra os serviços:	O Programa Progredir existe para apoiar você que está inscrito no Cadastro Único a conseguir um emprego ou se capacitar.
QUERO UM EMPREGO: Elaboração gratuita de currículo e cruzamento de perfis dos candidatos e das vagas de emprego oferecidas por empresas parceiras.	Todos os serviços são gratuitos. Confira: QUERO UM EMPREGO: ensina você a fazer seu currículo e enviar para as vagas de empregos em empresas parceiras.
QUERO ME QUALIFICAR: cursos gratuitos de qualificação, presenciais e à distância.	QUERO ME QUALIFICAR: aqui você pode conseguir cursos, presenciais e à distância.
QUERO EMPREENDER: Acesso a microcrédito.	QUERO EMPREENDER: ajuda você a financiar seu negócio.
QUERO EMPREENDER EM GRUPO: Incentivo à criação de empreendimentos em grupo.	QUERO EMPREENDER EM GRUPO: uma oportunidade para quem planeja crescer junto com a família ou com amigos.

No exemplo, o texto original já era curto e tinha uma estrutura fixa, uma vez que tinha que apresentar as quatro vertentes do Programa. Entretanto, predominava a função denotativa. Assim, houve uma adaptação do léxico, considerando inclusive a baixa escolaridade do público-alvo do serviço, e a mudança para o enfoque comunicativo. Para o acesso ao serviço, é desnecessário saber que há o “cruzamento de perfis de candidatos e das vagas de emprego oferecidas por empresas parceiras” – isto é o que faz o serviço, a sua regra de funcionamento, não uma informação útil para o/a possível usuário/a do serviço. Para ele/a, importa saber que

o serviço “ensina você a fazer seu currículo e enviar para as vagas de empregos em empresas parceiras”. Da mesma forma, “acesso a microcrédito” foi transformado em “ajuda você a financiar seu negócio” e “criação de empreendimentos em grupo” tornou-se “oportunidade para quem planeja crescer junto com família ou com amigos”.

Tendo em vista a relação de sentido entre sentença original e sentença traduzida, foi possível comparar as duas formulações utilizando-se a ferramenta “Simpligo”, um avaliador da complexidade de sentenças produzido pelo Núcleo de Linguística Computacional da USP. A ferramenta está disponível em <http://fw.nilc.icmc.usp.br:23380/simpligo-ranking> e classifica as frases de 0 a 100 – quanto maior a nota, mais complexa a sentença. Os resultados estão dispostos a seguir:

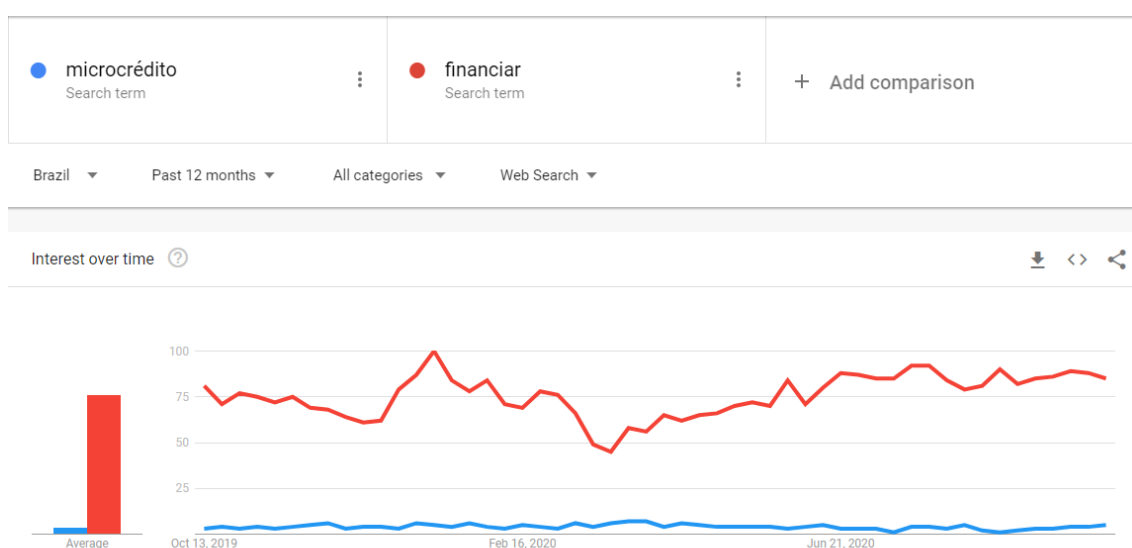
1	QUERO UM EMPREGO: Elaboração gratuita de currículo e cruzamento de perfis dos candidatos e das vagas de emprego oferecidas por empresas parceiras.	64
2	QUERO ME QUALIFICAR: cursos gratuitos de qualificação, presenciais e à distância.	73
3	QUERO EMPREENDER: Acesso a microcrédito.	40
4	QUERO EMPREENDER EM GRUPO: Incentivo à criação de empreendimentos em grupo.	26

1	QUERO UM EMPREGO: ensina você a fazer seu currículo e enviar para as vagas de empregos em empresas parceiras.	33
2	QUERO ME QUALIFICAR: aqui você pode conseguir cursos, presenciais e à distância.	65
3	QUERO EMPREENDER: ajuda você a financiar seu negócio.	45
4	QUERO EMPREENDER EM GRUPO: uma oportunidade para quem planeja crescer junto com a família ou com amigos.	28

Enquanto as duas primeiras sentenças tiveram redução da complexidade, as versões reescritas das duas últimas sentenças foram consideradas mais complexas. Na última delas, o aumento da complexidade foi marginal e é provável que isso se deva ao maior número de palavras na sentença. Nas duas sentenças (3 e 4), a maior complexidade sintática deve-se à inserção de uma frase verbal onde havia uma frase nominal, mas com a vantagem de fazer referência direta ao/à interlocutor/a potencial e suas necessidades (“ajuda você a”, no caso da terceira, “uma oportunidade para quem planeja”, na quarta).

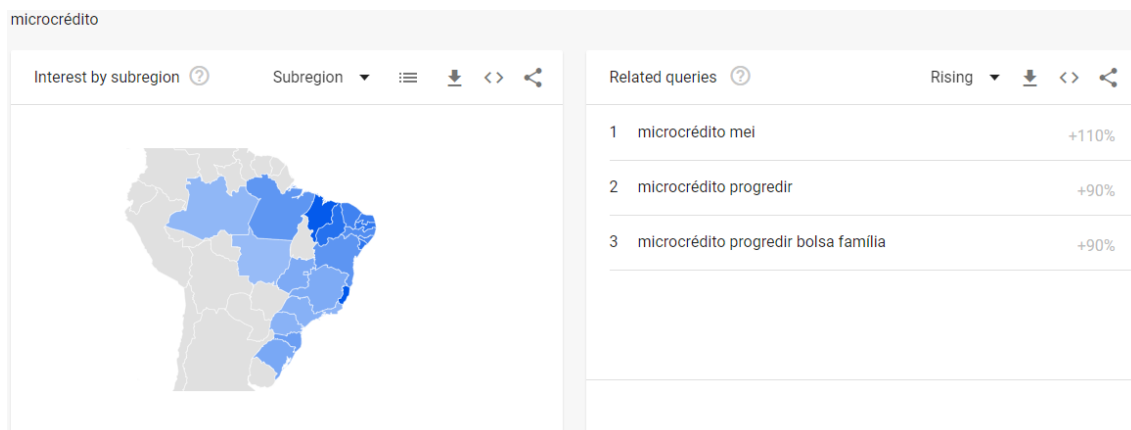
Um texto mais simples nem sempre é um texto mais curto, e nem sempre um *software* será capaz de captar as nuances comunicativas. Assim, mesmo que tenham ficado mais longas e sintaticamente complexas, parece que as frases reformuladas trazem mais concretude à oferta do Programa, facilitando a compreensão e falando diretamente à pessoa a quem se dirige. Na sentença “Quero empreender” (3), por exemplo, a versão revisada considerou que a palavra “financiar” seria mais próxima do universo dos/as usuários/as do serviço do que a palavra “microcrédito”, mas a análise do Simpligo parece questionar essa hipótese.

Recorreu-se, então, à ferramenta “*google trends*”, na tentativa de elucidar a questão. Trata-se de uma ferramenta do *google* que permite que se avaliem comparativamente os termos mais buscados e as associações que os/as usuários/as do *google* fazem com os termos.

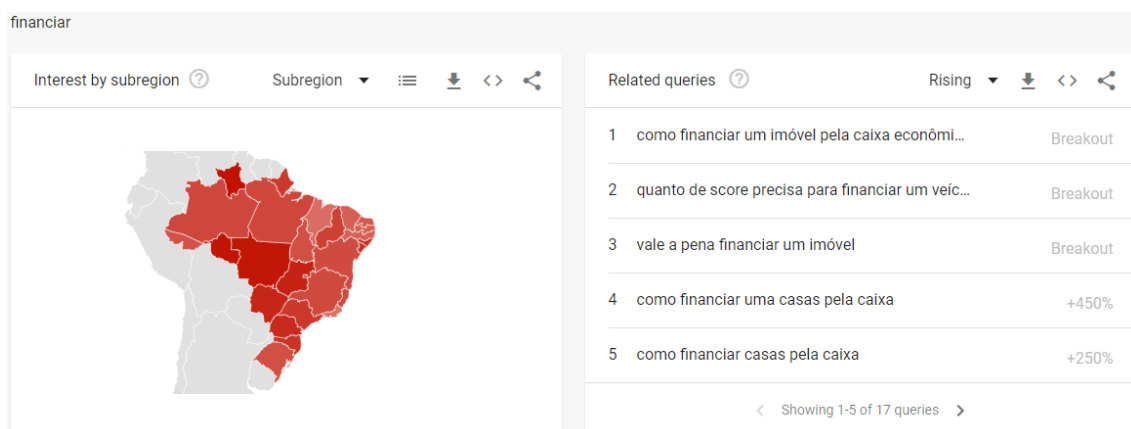


Uma primeira leitura mostra que a palavra *financiar* tem mais ocorrências, o que sugere que seu uso seja mais disseminado na língua. Nesse sentido, a complexidade deveria ter diminuído para a versão revisada.

Ocorre que os contextos de uso da palavra “microcrédito” são bem mais específicos – como mostram as buscas relacionadas, é um termo em geral associado a políticas públicas, como MEI, o Bolsa Família e o próprio Programa Progridir.



Já o termo “financiar” é associado ao crédito para a compra de imóveis e veículos, uma demanda bastante diferente do perfil dos/as beneficiários/as do Programa Progredir. É provável, portanto, que o ranqueamento dado pelo Simpligo faça sentido, e que a revisão tenha sido involuntariamente orientada por uma visão de mundo “classe média” dos/as burocratas que fizeram parte do processo. Qualquer conclusão mais embasada, contudo, dependeria de uma pesquisa de recepção com os/as usuários/as do serviço, o que não foi escopo deste estudo.



Vejamos o próximo exemplo de texto simplificado:

MUDANÇA NA ESTRUTURA DE TEXTO	
ANTES	DEPOIS
Serviço: Obter Benefícios do Programa Bolsa Família (PBF)	Serviço: Receber o Bolsa Família (PBF)
O Bolsa Família é um programa que contribui para o combate à pobreza, transferindo por mês uma quantia em dinheiro diretamente às famílias, que são acompanhadas nas áreas de saúde e educação.	O Programa contribui para o combate à pobreza/extrema pobreza de duas principais formas: transferindo por mês uma quantia em dinheiro diretamente para as famílias beneficiárias e acompanhando as famílias nas áreas de saúde e educação.

<p>É feito o acompanhamento mensal da frequência escolar das crianças e adolescentes de 6 a 17 anos, o acompanhamento da vacinação, peso e altura das crianças com menos de 7 anos, e o pré-natal das gestantes e orientação das lactantes.</p> <p>O atendimento dos compromissos é condição para o recebimento do benefício.</p>	<p>Educação: crianças/adolescentes de 6 a 17 anos, terão a frequência escolar acompanhada todo mês.</p> <p>Saúde: crianças menos de 7 anos serão acompanhadas pela vacinação e pelo seu desenvolvimento (peso e altura) e mulheres grávidas serão acompanhadas pelo pré-natal.</p>
<p>Quem pode utilizar este serviço?</p> <p>FAMÍLIAS EXTREMAMENTE POBRES (contempla também estrangeiros vivendo no Brasil): Todas as famílias com renda mensal por pessoa de até R\$ 89,00, mesmo que não tenham gestantes, crianças ou adolescentes na família.</p> <p>FAMÍLIAS POBRES (contempla também estrangeiros vivendo no Brasil): As famílias com renda familiar mensal por pessoa de R\$ 89,01 até R\$ 178,00 que tenham gestantes, crianças ou adolescentes.</p> <p>- Para entrar no Programa Bolsa Família - PBF, a família precisa ter seus dados registrados no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal e atender aos requisitos relacionados à renda familiar.</p> <p>- Obs.: Ter a Carteira de Trabalho assinada ou qualquer outra fonte de renda (como aposentadoria) não impede a família de receber o Bolsa Família.</p>	<p>Quem pode utilizar este serviço?</p> <p>Para receber os benefícios, a principal regra é a "renda mensal por pessoa": quanto você e sua família ganham por mês, dividido pelo número de pessoas da família.</p> <p>Se a renda mensal por pessoa for de até R\$ 89,00 (situação de extrema pobreza): a entrada no Bolsa pode acontecer mesmo se a família não tiver crianças ou adolescentes.</p> <p>Se a renda mensal por pessoa for de R\$ 89,01 até R\$ 178,00 (situação de pobreza): a entrada no Bolsa acontece se a família tiver crianças ou adolescentes.</p> <p>Se você estiver em uma das situações acima, pode receber o Bolsa Família mesmo que você esteja trabalhando com carteira assinada, ou se tiver alguma outra renda, ou até se for estrangeiro(a). Você vai precisar se inscrever no Cadastro Único e aguardar a análise de um sistema informatizado. O sistema avalia todas as regras do Programa. O governo federal concede os benefícios a partir do limite orçamentário do programa. Por isso, a entrada no programa não é automática.</p>

O serviço referente ao Programa Bolsa Família sofreu relativamente poucas modificações. Trata-se de um serviço bastante judicializado, com repercussões orçamentárias e financeiras para a União. Nesse contexto, foi possível notar uma maior preocupação dos/as editores/as com o rigor técnico das informações, o que engessou um pouco o processo de simplificação textual. Ainda assim, algumas diretrizes de linguagem simples foram aplicadas:

- a) no nome do serviço, houve a mudança de “obter benefícios” para “receber”, conferindo mais concretude à oferta;
- b) na descrição do serviço, limitou-se um tema por frase. Foram criados parágrafos específicos sobre as condicionalidades (uma dúvida frequente dos beneficiários) de Saúde e Educação, expondo logo de início o tema da frase. Haveria um ganho de coerência se as condicionalidades fossem expostas na ordem em que aparecem no primeiro parágrafo, o que só foi detectado agora, nesta meta-análise;
- c) no campo destinado a descrever a elegibilidade dos serviços, houve, primeiramente, a explicitação do principal critério de elegibilidade: a renda. Além disso, houve a

troca dos conceitos de “famílias pobres” e “extremamente pobres” pelas respectivas faixas de renda, com o intuito duplo de dar concretude ao critério e também de exercitar a empatia – o usuário em potencial pode se classificar dentro de uma das faixas sem a necessidade de reforçar o estigma da pobreza na auto-classificação. Os critérios complementares, como a existência de filhos, e as regras que indicam que a pessoa pode ser estrangeira e pode trabalhar foram tratados em sentenças específicas, o que facilita o processamento dos critérios pelos/as leitores/as.

Os dois outros serviços que foram selecionados para serem simplificados dizem respeito a serviços da política de assistência social. São serviços ofertados pelos municípios, com cofinanciamento da União. A gratuidade do serviço do CRAS, que constava nos critérios de elegibilidade, foi trazida para a descrição do serviço. Além disso, algumas informações que são objeto de consultas frequentes à Ouvidoria foram inseridas – tais como a informação de que nos CRAS pode-se conseguir o registro no Cadastro Único para Programas Sociais – CadÚnico. Mais uma vez, reforça-se a importância de que o trabalho de revisão e simplificação seja realizada por uma equipe interdisciplinar, que conheça as técnicas de linguagem simples e que também domine as questões dos serviços.

No caso do Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua, possivelmente o público-alvo mais vulnerável de toda a política de Assistência Social, nota-se que o texto utilizava um linguajar extremamente técnico sobre o serviço. A proposta inicial da equipe da Secretaria de Governo Digital foi de uma mudança radical no linguajar que incluía, por exemplo, a troca do trecho “a falta de documentação não impede a realização do atendimento. Inclusive, uma das ações ofertadas no Centro POP é o apoio para acesso ou regularização da documentação pessoal” por um equivalente “se você não possui documentos, o Centro POP pode te ajudar com a papelada”.

A avaliação da equipe do MCID foi a de que essa descrição era consultada tanto por potenciais usuários do serviço como também por trabalhadores/as dos Centros POP, e pelas Defensorias Públicas quando prestam assistência jurídica a esse segmento. Assim, optou-se por uma simplificação não tão radical, que contemplasse a diversidade de potenciais leitores daquele texto.

Nos dois textos, pode-se observar que as sentenças eram longas e tratavam de um ou mais temas em cada uma. As sentenças foram quebradas em diversas partes e, novamente, recorreu-se à estratégia de topicalizações.

REDUÇÃO DO TAMANHO DAS SENTENÇAS / TOPICALIZAÇÕES	
ANTES	DEPOIS
Serviço: Acessar o CRAS - Centro de Referência da Assistência Social (CRAS)	Serviço: Acessar o CRAS - Centro de Referência da Assistência Social (CRAS)
CRAS é o Centro de Referência da Assistência Social. É uma unidade pública da Assistência Social que oferece atendimentos individualizados (ou em grupos) a indivíduos e famílias. Nestes atendimentos, as pessoas podem compartilhar questões diversas relativas ao seu dia-a-dia em família e na comunidade, a exemplo das suas dificuldades de relacionamento, de sobrevivência, dos cuidados com os filhos e até situações mais delicadas como violência doméstica.	<p>O CRAS é um local público onde são oferecidos os serviços de Assistência Social. Lá você pode:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fazer seu Cadastro Único; - ter orientação sobre os benefícios sociais; - pedir apoio para resolver dificuldades de relacionamento e de cuidados com os filhos; - fortalecer a convivência com a família e com a comunidade; - ter acesso a serviços, benefícios e projetos de assistência social; - ter orientação sobre o que fazer em casos de violência doméstica; - ter orientação sobre outros serviços públicos. <p>O CRAS é um direito seu, é gratuito e é mantido pela Prefeitura e pelo Governo Federal.</p>
Quem pode utilizar este serviço?	Quem pode utilizar este serviço?
<p>Todas as pessoas que vivenciam situações de vulnerabilidade social. Na dúvida, procure o CRAS (ou outro equipamento da Assistência Social) para receber orientação da equipe técnica do equipamento.</p> <p>Este serviço é gratuito para todas as pessoas. Assistência Social é um direito de toda a população brasileira e não é necessário fazer qualquer tipo de pagamento.</p>	<p>Famílias e pessoas em situação de vulnerabilidade social, ou seja, que estão passando por dificuldades do dia-a-dia. O CRAS atende pessoas com deficiência, idosos, crianças retiradas do trabalho infantil, pessoas inseridas no Cadastro Único, beneficiários do Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada (BPC), entre outros.</p>

REDUÇÃO DO TAMANHO DAS SENTENÇAS / TOPICALIZAÇÕES	
ANTES	DEPOIS
Serviço: Acessar Centro-Pop - Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua	Serviço: Acessar Centro-Pop - Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua
O Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua é um espaço público específico para as pessoas que usam a rua como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária (por poucos dias) ou de forma permanente. O endereço do Centro Pop pode ser usado como referência para inserção no Cadastro Único para acesso a benefícios socioassistenciais e para processos de seleção para vaga de emprego.	<p>O Centro POP é um espaço que atende a população em situação de rua. Alguns exemplos de atividades que são feitas no Centro POP:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tirar suas dúvidas sobre como conseguir seus direitos; - ter apoio para conseguir documentos pessoais; - guardar seus pertences; - Saber sobre vagas de emprego; - ter um espaço para higiene pessoal e lavar suas roupas; e - acessar alimentação. <p>O atendimento é de graça e você não precisa ter documento para ser atendido.</p>

	Além disso, o endereço do Centro POP pode ser usado como referência para documentos ou para registro no Cadastro Único.
<p>Quem pode utilizar este serviço?</p> <p>Todas as pessoas que usam a rua como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária (por poucos dias) ou de forma permanente. As pessoas que estão em unidades de acolhimento para pernoite ou moradia provisória também podem ser atendidas no Centro Pop.</p> <p>A falta de documentação não impede a realização do atendimento. Inclusive, uma das ações ofertadas no Centro POP é o apoio para acesso ou regularização da documentação pessoal. Este serviço é gratuito para todas as pessoas. Assistência Social é um direito de toda a população brasileira e não é necessário fazer qualquer tipo de pagamento.</p>	<p>Quem pode utilizar este serviço?</p> <p>Todas pessoas que estão trabalhando ou morando nas ruas. O Centro POP está aberto para jovens, adultos, idosos e famílias. Mas atenção: Crianças e adolescentes podem ser atendidos somente se estiverem com algum familiar ou responsável legal (pai, mãe ou quem tiver a guarda).</p>

Como já informado, o trabalho de revisão dos cinco textos do Ministério da Cidadania levou cerca de dois meses. O produto final do trabalho da equipe está compartilhado neste artigo e, mais importante, disponibilizado aos cidadãos e cidadãs que buscam informação. Foi um trabalho minucioso pela complexidade da comunicação pública em um meio tão específico, como o Portal Gov.br.

O resultado final, no entanto, é mais do que esses cinco textos. Trata-se de um resultado inalcançável, posto que é processo, de trazer sempre o/a usuário/a dos serviços públicos para o centro do trabalho dos/as servidores/as públicos/as.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Escrever simples não é apenas uma questão de técnica de redação. A força motriz de uma redação simplificada é o compromisso do autor ou autora do texto com o seu potencial leitor ou leitora. Quando se trata de implementar esta técnica na administração pública, a burocracia pode ser uma aliada ou um obstáculo – este diagnóstico, feito por Neide Mendonça ainda em 1986, continua perfeitamente válido.

O presente trabalho é o relato de uma “semeadura” da cultura de linguagem simples em âmbito federal. Apesar de nascente, trata-se de um processo que já colheu alguns frutos e permitiu algumas reflexões, compartilhadas a seguir.

Em primeiro lugar, o/a servidor/a público/a que se envolve em um processo de simplificação textual necessita, além do compromisso com os/as cidadãos/as, exercitar permanentemente a empatia. Para isso, deve se colocar no lugar de seu leitor ou leitora em

potencial em todos os aspectos: sua idade, seu perfil socioeconômico e educacional, o contexto lerá o texto e por quais meios, entre outros. Além disso, esses “agentes de linguagem simples” em formação devem questionar permanentemente os próprios vieses que lhes orientam na simplificação de textos. O horizonte deve ser sempre como os/as leitores/as utilizam a língua, e não como os/as editores/as de serviços acham que eles/elas usam a língua.

Em segundo lugar, a iniciativa de simplificação precisa buscar outras estratégias de legitimação e disseminação na burocracia. É inviável pensar que o processo artesanal de revisão, centralizado na Secretaria de Governo Digital, possa alcançar a escala necessária para atender à população brasileira. Para ficarmos restritos apenas aos textos do Portal Gov.br, são quase quatro mil serviços. Uma frente de ação mais imediata é trabalhar oficinas de linguagem simples entre os redatores de serviços – disseminando as técnicas e a cultura de simplificação textual.

A alternativa mais robusta, que demanda mais tempo, é o investimento em conhecer e desenvolver aportes de linguística computacional aplicada à administração pública, notadamente as ferramentas de processamento de linguagem natural. Trata-se de um ramo cuja evolução do conhecimento tem sido não-linear. Para se ter uma ideia, a introdução do algoritmo BERT - *Bidirectional Encoder Representations from Transformers*, que se deu apenas em 2018, tornou possível à inteligência artificial estabelecer as relações entre palavras de uma frase e, a partir disso, decodificar a forma como se dá a expressão da linguagem humana. Foi este salto exponencial que permitiu ao google, por exemplo, sugerir, a partir uma dada palavra, os próximos termos de uma busca; prever as próximas frases de um e-mail, entre outros. Trata-se de um conhecimento fundamental a ser incorporado no cotidiano de análise e de produção de textos no setor público.

Por fim, nenhuma ferramenta pode substituir a necessidade de que os/as usuários/as de serviços públicos sejam sempre escutados/as. Para isso, diversas pesquisas futuras podem ser aplicadas: testes A/B com diferentes versões de textos para leitores/as escolherem a mais adequada, análises longitudinais sobre a evolução das métricas de avaliação do portal Gov.br para aqueles serviços cujos textos foram simplificados, análise de textos específicos de determinadas políticas setoriais com vistas à produção de *corpus* linguísticos específicos das políticas, entre outros desafios.

ATUALIZAÇÃO DO MOVIMENTO DE LINGUAGEM SIMPLES NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA (2020 a 2024)

Este trabalho foi escrito no segundo semestre de 2020 quando os processos de digitalização de serviços públicos, que já se encontrava em curso pela Secretaria de Governo

Digital, se intensificaram de modo bastante relevante em virtude da pandemia de Covid-19. Felizmente, como já mencionado neste trabalho, esse movimento coincidiu com a entrada na agenda pública da pauta da Linguagem Simples.

A partir de 2020, um número crescente de profissionais brasileiros da área pública, da área privada e da academia passaram a se filiar em associações internacionais de linguagem simples, tal como a *Plain Language Assotiation* – PLAIN e a *Clarity International*, e puderam acompanhar a movimentação internacional de aprovação da primeira norma ISO de Linguagem Simples, a ISO 24495-1, que foi aprovada em maio de 2023. Na sequência, este mesmo grupo iniciou a mobilização pela “localização” da norma no Brasil, ou seja, que a Associação Brasileira de Normas Técnicas – que representa o Brasil internacionalmente na ISO – traduza e adote a norma internacional no contexto brasileiro.

Tal movimento ganhou a atenção das próprias entidades. A PLAIN realizou, pela primeira vez em 2023, sua conferência nacional fora da Europa. A edição de Buenos Aires, ocorrida em setembro de 2023, contou com a participação de diversos palestrantes e painelistas brasileiros, conectando e/ou estreitando laços entre pessoas do Rio Grande do Sul ao Amapá em torno da pauta da Linguagem Simples.

Em paralelo a isso, a Câmara dos Deputados aprovou, ao final de 2023, o Projeto de Lei nº 6526, de 2019, que institui a Política Nacional de Linguagem Simples. A aprovação do Projeto de Lei, de autoria da Deputada Érika Kokay (Partido dos Trabalhadores), foi comemorada pelo movimento de Linguagem Simples no Brasil, em que pese o projeto ter sido bastante alterado por deputados conservadores. Eles alegam, entre outros aspectos, que o projeto estaria “acabando com a língua de Machado de Assis” ou “introduzindo o gênero neutro na gramática do Português”¹⁶. Houve a retirada de diretrizes fundamentais de linguagem simples e a proibição da “linguagem neutra”, algo fora do escopo da linguagem simples. Estes pontos, aliás, foram os que mais repercutiram pela imprensa, que dessa forma amplifica as vozes conservadoras em desfavor da cidadania.

A reação conservadora ao PL, de certo modo esperada diante da extrema polarização da política brasileira, mostra que a pauta da linguagem simples ganhou relevância a ponto de ser disputada em arena pública – o que é positivo, em que pese o baixo nível do debate. No entanto, assim como outras políticas públicas fundamentais para a garantia de direitos e para a cidadania, também passará a ser monitorada e deturpada pela extrema direita. Seguiremos!

¹⁶ Este artigo de Patrícia Roedel, publicado na Folha de São Paulo, detalha os problemas das alterações realizadas pelos Congressistas: https://www1.folha.uol.com.br/opiniao/2024/01/e-impossivel-ser-cidadao-sem-entender-os-servicos-publicos.shtml?pwgt=kriflx6a2c030u1pt2qk503kun757k8qd5qchu89ak8uu802&utm_source=whatsapp&utm_medium=social&utm_campaign=compwagift.

Referências bibliográficas:

FINATTO, M J B. **Acessibilidade textual e terminológica: promovendo a tradução intralinguística.** Disponível em <https://revistas.gel.org.br/estudos-linguisticos/article/view/2775/1675> , acesso em 02.11.2020.

FISCHER, H., MONTALVÃO, C., RODRIGUES, E. S. e ENGELKE, A. **Compreensibilidade em textos de e-gov: uma análise exploratória da escrita do INSS.** Disponível em <http://pdf.blucher.com.br.s3-sa-east-1.amazonaws.com/designproceedings/9cidi/1.0306.pdf> , acesso em 09.08.2020.

VAL, M G COSTA. **Redação e Textualidade.** 3ª edição. São Paulo : Martins Fontes, 2006.

MENDONÇA, N R de S. **Desburocratização Linguística: como simplificar textos administrativos.** Série Estudos Interdisciplinares, Biblioteca Pioneira de Ciências Sociais, 1987.

MARTIS, S e FILGUEIRAS, L. **Métodos de avaliação de apreensibilidade das informações textuais: uma aplicação em sítios de governo eletrônico.** Disponível em <http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/m%C3%A9todos-de-avalia%C3%A7%C3%A3o-de-apreensibilidade-das-informa%C3%A7%C3%B5es-textuais-uma-aplica%C3%A7%C3%A3o-em-s%C3%ADtios> , acesso em 20.07.2020.

SCARTON, C, PAETZOLD, GH, SPECIA, L. **SimPA: A Sentence-Level Simplification Corpus for the Public Administration Domain. 2018.** Disponível em <https://www.aclweb.org/anthology/L18-1685.pdf> , acesso em 25.09.2020.

SILVA, Valdirene et al. **Letramento digital na educação de jovens e adultos: relato de uma proposta de intervenção.** In: ANECLETO, Ursula et al. Tecnologia Digitais e (Multi)letramentos: inflexões teórico-metodológicas para a formação do professor. Bahia. Ed. Mondrongo, p. 101-121.

STREET, Brian V.. Políticas e práticas de letramento na Inglaterra: uma perspectiva de letramentos sociais como base para uma comparação com o Brasil. **Cad. CEDES**, Campinas , v. 33, n. 89, p. 51-71, Apr. 2013 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-32622013000100004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 03.11.2020.