

Linguagem simples em organizações públicas: uma revisão sistemática de literatura

Plain Language in public organizations: a systematic literature review

Lenguaje clara en las organizaciones públicas: una revisión sistemática de literatura

ARTIGO

Grupo de trabalho (GT) 19 – Gestão da Comunicação Pública

Anny Karollinny Riva Giacomini
Mestranda em Gestão Pública
Universidade Federal do Espírito Santo, Brasil
annykr@gmail.com

Rogério Zanon da Silveira
Doutor em Administração
Universidade Federal do Espírito Santo, Brasil
rogerio.silveira@ufes.br

Lourenço Costa
Doutor
Instituto Federal do Espírito Santo, Brasil
lourenço.costa@ifes.edu.br

Roquemar de Lima Baldam
Doutor
Instituto Federal do Espírito Santo, Brasil
roquemar.baldam@ifes.edu.br

Thalmo de Paiva Coelho Junior
Doutor em Engenharia
Instituto Federal do Espírito Santo, Brasil
thalmo@ifes.edu.br

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Resumo

Este trabalho examina como a Linguagem Simples está sendo abordada nos estudos que envolvem organizações públicas. A partir de quatorze documentos selecionados nas bases de dados *Scopus* e *Web of Science*, foram destacadas temáticas mais pesquisadas sobre o tema e identificadas boas práticas que podem favorecer e melhorar a comunicação em instituições a partir da Linguagem Simples. Os resultados apontaram que a técnica é importante ferramenta para a comunicação efetiva com o cidadão, por propiciar que ele se aproxime do que realmente precisa; por fazer com que ele entenda o que encontra; e por utilizar o que encontram para atender às suas necessidades como cidadão. Ou seja, a Linguagem Simples propicia que a comunicação pública se torne mais inclusiva e democrática. As implicações práticas incluem necessidade de treinamento para os profissionais que lidam com a comunicação pública e criação de diretrizes para a produção de textos em linguagem didática.

Keywords: Linguagem simples; Comunicação Pública; Plain language; Organizações públicas

Introdução

A comunicação é um aspecto fundamental em qualquer organização pública, seja para transmitir informações, prestar esclarecimentos, ou apresentar resultados. Entretanto, muitas vezes a linguagem utilizada nesses contextos é repleta de termos técnicos e jurídicos, com uma estrutura complexa, escrita floreada e alta carga de informações (Fischer et al., 2019; Sullivan, 2001), o que pode dificultar a compreensão do público em geral, incluindo a de minorias (Taibi, 2023), deficientes (Vermeiren, 2018) e migrantes (Sánchez Ramos & Angulo, 2022).

Nesse sentido, a utilização da Linguagem Simples – uma técnica utilizada para elaborar textos claros, objetivos e concisos, com estruturas menos complexas, fáceis de ler (Fischer et al., 2019) – pode ser uma ferramenta poderosa para tornar a comunicação mais acessível e eficaz (Fischer

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

et al., 2019; Jones & Williams, 2017; Li, 2020), evitando um grau alto de assimetria e satisfazendo diferentes tipos de necessidades de informações dos cidadãos (Li, 2020). O movimento também entrega conveniência, já que “defende o direito de entender as informações de interesse público” (Fischer et al., 2019, p. 208), privilegiando o que esses autores definem como um “vocabulário familiar ao cidadão comum” (p. 208).

Jones e Williams (2017), por exemplo, admitem uma abordagem ainda mais inclusiva e complexa com o uso da linguagem simples por órgãos públicos, indo além da ação (ou do significado) ética para apoiar também a inclusão e a justiça social. Abordagem essa que pode ser aplicada, por exemplo, a Tribunais de Justiça e aos Ministérios Públicos, contribuindo para a transparência e o fortalecimento da cidadania, além da ampliação do acesso e da compreensão aos direitos e serviços por parte do cidadão.

Assim, de modo a atender a uma necessidade de se escrever informações e passar instruções de modo mais simples, minimizando dúvidas (Fischer et al., 2019), principalmente no que se refere à área jurídica, como as fornecidas pelos Ministérios Públicos, temos o seguinte problema de pesquisa: como a Linguagem Simples está sendo abordada em estudos científicos mundiais no âmbito das organizações públicas?

Para tratar dessa questão, o objetivo deste artigo é realizar uma revisão sistemática de literatura sobre a utilização da “Linguagem Simples” em organizações públicas. E, a partir disso, identificar que temáticas são as mais pesquisadas sobre o tema ‘Linguagem Simples’ nas organizações públicas e como essas abordagens podem favorecer e melhorar a comunicação dos Ministérios Públicos com a população por meio da utilização dessa técnica.

Identificamos, durante o trabalho, pelo menos duas lacunas a serem preenchidas, uma vez que foram encontradas nas principais referências internacionais, especialmente as disponíveis no *Web of Science* e no *Scopus*, poucas publicações referentes à utilização do método de Linguagem Simples em organizações públicas. Foram encontradas, no entanto, inúmeras que

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

abordam organizações privadas, e nenhuma em relação à utilização desse método em Ministérios Públicos ou outra organização pública no Brasil.

Como resultado, este artigo traz contribuições ao evidenciar boas práticas e as mudanças ocorridas na comunicação pública ao longo dos últimos anos com a aplicação da técnica da Linguagem Simples nas organizações. Ele revela um tema cuja produção científica tem aumentado nos últimos anos, e, como não foi encontrada nenhuma publicação sobre o assunto que aborde organizações públicas brasileiras nas bases pesquisadas, demonstra uma grande oportunidade de estudo acerca do tema no Brasil e de campo a ser pesquisado.

Para oferecer essas contribuições, apresentamos, após esta introdução, os caminhos percorridos metodologicamente para escolha dos artigos que embasam esta revisão sistemática de literatura. Em seguida, apresentamos os resultados e as discussões baseadas nesses artigos. Por último, trazemos as considerações finais.

Metodologia de pesquisa

Considerando o tema ligado à utilização de Linguagem Simples em organizações, a proposta deste artigo é realizar uma Revisão Sistemática de Literatura (RSL) acerca da utilização do método de linguagem simples nas organizações públicas. A Revisão Sistemática de Literatura, conforme descrito por (Williams et al., 2021) e Pagani et al. (2015), é uma metodologia rigorosa que permite uma análise abrangente, imparcial e confiável das evidências disponíveis sobre um determinado tema. Ela envolve uma busca sistemática por estudos relevantes, com uma seleção criteriosa desses estudos, uma avaliação crítica de sua qualidade metodológica e uma síntese dos resultados encontrados. Assim, segundo os autores, trata-se de uma importante ferramenta para embasar decisões clínicas, elaborar diretrizes e identificar lacunas na literatura, contribuindo para o avanço do conhecimento científico.

A pesquisa que embasa esta RSL foi realizada no dia 18 de maio de 2023, com intuito de minimizar o viés na seleção e análise dos estudos, permitindo uma visão abrangente e imparcial

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

do conjunto de evidências existentes (Williams et al., 2021) para identificar como a Linguagem Simples está sendo abordada nas organizações públicas.

Os documentos foram selecionados com base em critérios previamente definidos de inclusão e exclusão, levando em consideração sua relevância e sua qualidade metodológica (Pagani et al., 2015), conforme demonstrado nas Tabelas 1 e 2.

Tabela 1 - Critérios de Exclusão – primeira pesquisa

Ano de publicação	Documentos de 2019 a 2023
Foco de Pesquisa	Documentos contendo a expressão “plain language”
Palavras-chave	Documentos contendo “plain language” no título (no Web of Science) ou título do artigo, resumo e palavras-chave (no Scopus)

Fonte: Os autores com base em Mattei et al. (2021)

Seguindo esse estudo de Pagani et al. (2015), primeiramente foi realizada uma busca abrangente em duas bases de dados eletrônicas presentes no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes): o *Web of Science* e o *Scopus*. Para isso, foi realizada uma busca pelo termo “*plain language*”, que define o assunto principal deste artigo, em todos os campos, sem limitação de data. Com isso, chegou-se ao total de 13.158 documentos no *Web of Science* e 7.641 no *Scopus*.

A partir disso, foram aplicados os critérios de inclusão e exclusão previamente definidos (Pagani et al., 2015), mantendo apenas essa única *string*, mas limitando-se o tempo de publicação do documento para os últimos cinco anos (2019 a 2023), e levando-se em consideração apenas títulos, resumos e palavras-chave. De acordo com a pesquisa realizada dentro desses critérios, chegou-se a 9.314 documentos no *Web of Science* (selecionando a opção de busca por ‘tópico’); já no *Scopus*, selecionando a opção de busca por ‘*article title, abstract, keywords*’, também publicados entre 2019 e 2023, foram verificados 2.973 documentos. Ou seja, foram encontrados 12.287 resultados.

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Como o escopo deste artigo refere-se, prioritariamente, a organizações públicas, foi realizada uma nova busca em ambas as bases de dados. Primeiro, retirou-se o filtro do tempo de publicação, passando a valer qualquer ano. Depois, acrescentou-se à busca feita pelo termo “*plain language*” o operador boleano AND e as strings “*Public Management*” OR “*Public Governance*” OR “*Public government*” OR “*Public Administration**” OR “*New Public Management*” OR “*New Public Governance*” OR “*Public Sector Management*” OR “*public service**” OR “*Public Organization**” OR “*Public Sector*” OR “*City government*” OR “*city manager*”.

Tabela 2 - Critérios de Inclusão – segunda pesquisa

Ano de publicação	Todos
Foco de pesquisa	Documentos contendo o termo “ <i>plain language</i> ” e que mencionassem organização pública de alguma forma
Palavras-chave	Documentos contendo “ <i>plain language</i> ” nos tópicos (no Web of Science) ou <i>article title, abstract, keywords</i> (no Scopus) AND strings “ <i>Public Management</i> ” OR “ <i>Public Governance</i> ” OR “ <i>Public government</i> ” OR “ <i>Public Administration*</i> ” OR “ <i>New Public Management</i> ” OR “ <i>New Public Governance</i> ” OR “ <i>Public Sector Management</i> ” OR “ <i>public service*</i> ” OR “ <i>Public Organization*</i> ” OR “ <i>Public Sector</i> ” OR “ <i>City government</i> ” OR “ <i>city manager</i> ”

Fonte: Os autores com base em Mattei et al. (2021)

Dentro desses critérios definidos, excluída a restrição de data e contando apenas a opção de busca em tópico, chegou-se a 18 documentos no *Web of Science*, conforme a Figura 1. A mesma busca também foi realizada na base *Scopus*, onde foram verificados 23 documentos, seguindo os mesmos critérios. Infere-se, disso, que o termo “*plain language*”, por si só, é bastante estudado. No entanto, quando buscamos esse termo atrelado a *strings* específicas voltadas para a gestão pública, notamos que existem poucas pesquisas de fato sobre o tema, gerando, inclusive, uma lacuna a ser preenchida.

Figura 1 - Assuntos referentes aos artigos encontrados no WoS

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



Fonte: Os autores (2023).

Após encontrar 41 documentos que citam em seus títulos, resumos e palavras-chave tanto o termo “*plain language*” quanto algum termo relacionado a organizações públicas, foi realizada uma mesclagem dos resultados da pesquisa das duas bases de dados.

Esses dados foram tratados a partir do pacote Bibliometrix (Aria & Cuccurullo, 2017), gerando 26 documentos resultantes dessa análise. Todos eles foram colocados em uma planilha eletrônica no software Excel, sendo classificados pelo *Methodi Ordinatio* (Pagani et al., 2015), que permite identificar a relevância de cada um desses documentos, inclusive mostrando o número de citações de cada um deles, ano de publicação e seu fator de impacto perante a outras publicações. Também é possível identificar os termos mais citados entre os itens pesquisados, como pode ser visto na Figura 2.

Figura 2 - Nuvem de palavras

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



Fonte: Os autores (2023)

Durante a primeira análise completa do portfólio final, percebeu-se que um dos documentos ainda permanecia duplicado, e ele foi excluído da pesquisa, gerando o total de 25 documentos. No entanto, quando foram lidos os resumos dos artigos, verificou-se que em 11 deles o termo “*plain language*” fazia menção apenas à inclusão de um sumário em Linguagem Simples no documento, o que também foi um fator de exclusão determinante, uma vez que esses documentos, embora citassem o termo em questão, não o abrangiam como tema de discussão.

Desses quatorze documentos restantes, outro precisou ser excluído do *corpus* final, porque tratava-se de um prefácio de um livro que expressava apenas a opinião de seu autor, sem embasamento científico. Assim, como pode ser visto na Figura 3, resultou-se em um montante de treze documentos para compor portfólio final para análise neste trabalho. Além disso, foi incluído um artigo manualmente para compor o *corpus* final deste estudo, por conta de sua importância e relevância sobre o tema tratado, mesmo que datado de 2001, principalmente por

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO



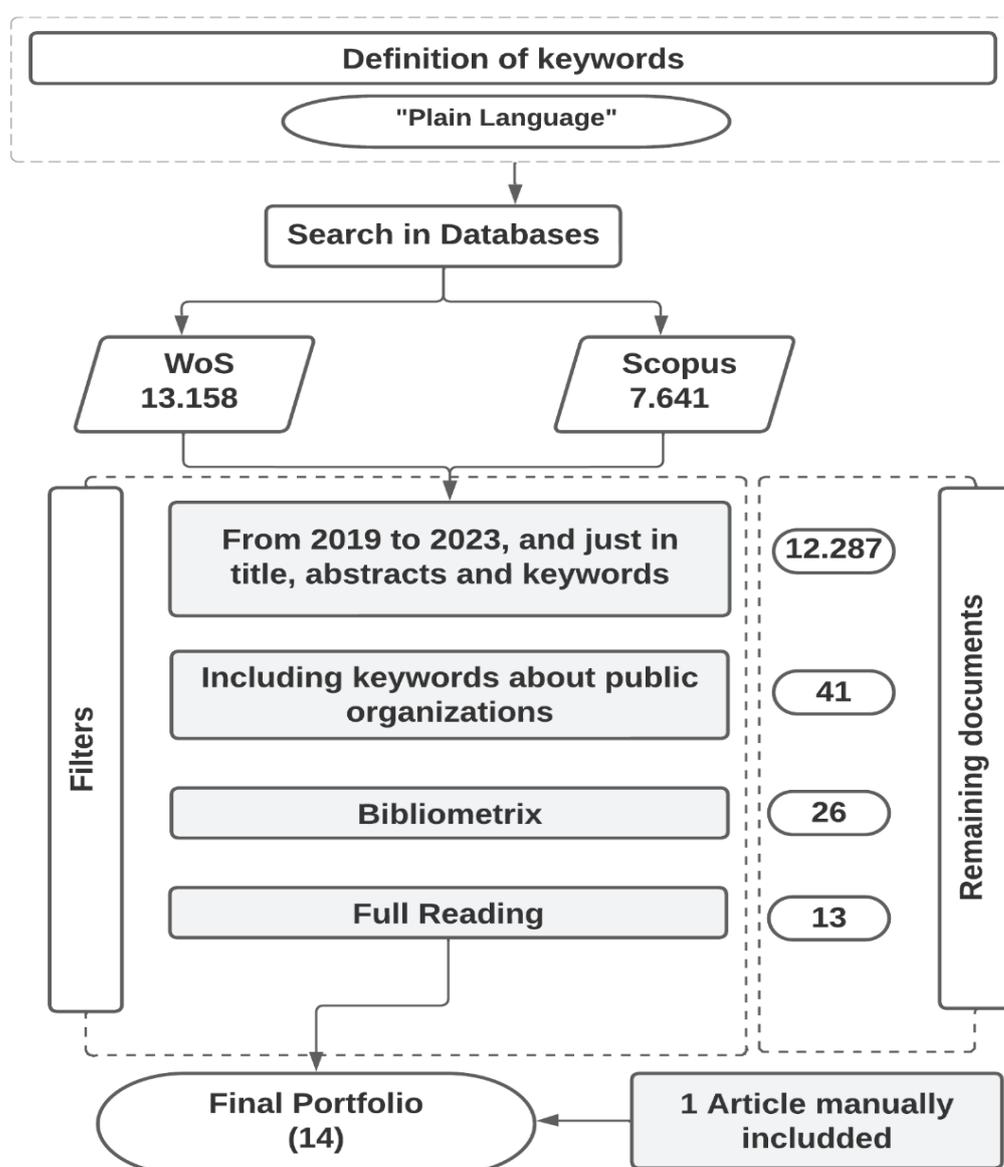
EBAP

XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

SBAP.ORG.BR/EBAP2024

conta do viés de abordagem da aplicação da Linguagem Simples na área jurídica, área diretamente relacionada à atuação do Ministério Público.

Figura 3 - Resumo das etapas de revisão de literatura



Fonte: Os autores (2023).

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Terminada a metodologia, na próxima seção discutiremos os resultados encontrados no corpus de documentos escolhidos para embasar este trabalho. É importante ressaltar que os autores acreditam que este artigo traz uma grande contribuição no campo dos estudos sobre a utilização da Linguagem Simples nas organizações públicas. Primeiro porque é um tema cuja produção científica tem aumentado nos últimos anos. Em segundo lugar, porque não foi encontrada referência sobre aplicação de técnicas de Linguagem Simples em organizações públicas brasileiras dentro das bases de pesquisa internacionais utilizadas, gerando uma lacuna e uma oportunidade de ampliação dos estudos acerca deste tema no Brasil.

Resultados e discussões

Primeiras impressões

Depois de concluídas as etapas metodológicas, temos, então, conforme demonstrado no Quadro 1, a relação final dos quatorze documentos selecionados para discussão dos resultados deste trabalho, que vão ajudar a responder à pergunta: como a linguagem simples está sendo abordada em estudos científicos no âmbito das organizações públicas?

Quadro 1 – Relação final dos documentos que serão analisados

Author's Name	Document Title	Journal Name (or Source)	Publication Year	Language	Document Type
Vermeiren, H.	A first set of guidelines for public service interpreters who unexpectedly face clients with a disability	Current Trends in Translation and Learning	2018	ENGLISH	ARTICLE

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



EBAP

XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Da Cunha, I.	A writing assistant to adapt administrative texts into plain language	PROCESAMIENTO DEL LENGUAJE NATURAL	2022	SPANISH	ARTICLE
Grille, S P; Da Cunha Fanego, I.	The administrative resolution published on institutional web portals a corpusbased analysis	ESTUDIOS DE LINGUISTICA- UNIVERSIDAD DE ALICANTE-ELUA	2022	SPANISH	ARTICLE
Silva, A; Carvalho P V M	Plain language in public archives: mapping Naras Performance	REVISTA IBERO-AMERICANA DE CIENCIA DA INFORMAÇÃO	2021	PORTUGUESE	ARTICLE
JOHANNESSEN, M; BERNTZEN, L; ODEGARD, A	A review of the norwegian plain language policy	Lecture Notes in Computer Science	2017	ENGLISH	PROCEEDINGS PAPER
Dreher, K.	Insider audiences and plain language revision: a city charter case study	IEEE TRANSACTIONS ON PROFESSIONAL COMMUNICATION	2017	ENGLISH	ARTICLE
Igboke, B; Raj, R.	Content requirements for narrative reporting in the public sector: a	ACCOUNTING RESEARCH JOURNAL	2022	ENGLISH	ARTICLE

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



EBAP

XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

	contextual perspective				
LEBRUN, M; DIMUZIO, J; BEAUCHAMP, B; REID, S; HOGAN, V	Evaluating the health literacy burden of Canada's public advisories: a comparative effectiveness study on clarity and readability	DRUG SAFETY	2013	ENGLISH	ARTICLE
RUTA-KORYTOWSKA K	Plain language in the city of Poznań: good practices	PORADNIK JEZYKOWY	2022	POLISH	ARTICLE
GRILLE S	Teaching administrative law through its textual genres compilation annotation and corpus analysis	CEUR WORKSHOP PROCEEDINGS	2022	ENGLISH	CONFERENCE PAPER
SKARYSZEWSKA, A.	The plain language movement in Poland in the period 2012-2022	PORADNIK JEZYKOWY	2022	POLISH	ARTICLE
TAIBI M	Public service translation critical issues and future directions	THE ROUTLEDGE HANDBOOK OF PUBLIC SERVICE INTERPRETING	2023	ENGLISH	BOOK CHAPTER

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

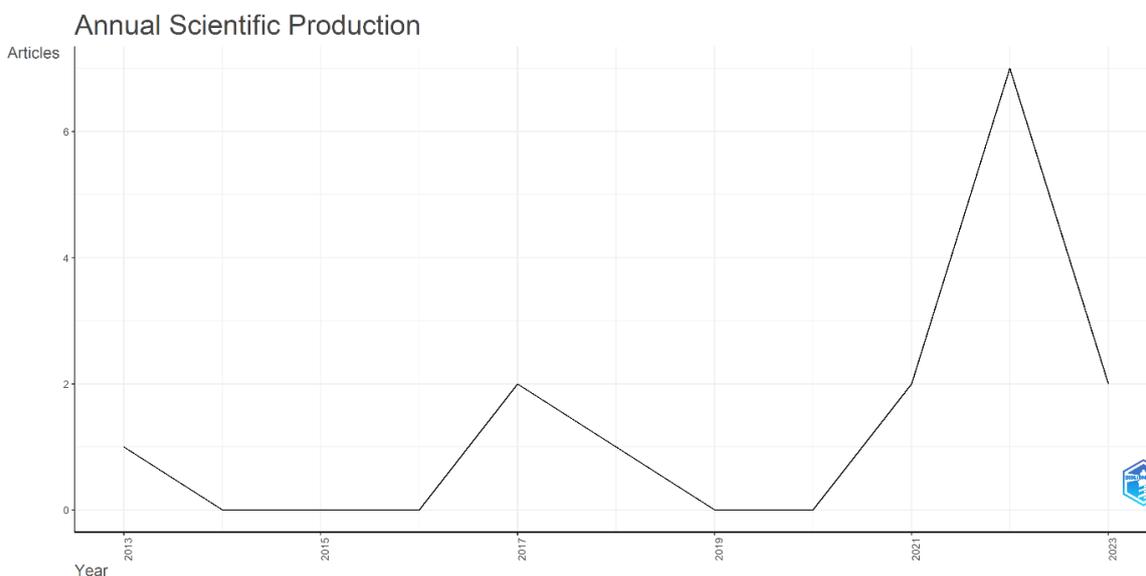
SBAP.ORG.BR/EBAP2024

RAMOS M;ANGULO P	Linguistics challenges in public services: plain language and easytoread in migratory context	TONOS DIGITAL	2022	SPANISH	ARTICLE
Sullivan, Ruth	The Promise of Plain Language Drafting	McGill Law Journal	2001	ENGLISH	ARTICLE

Fonte: Os autores (2023).

Nota-se, num primeiro momento, que a maior parte dos trabalhos que abordam a Linguagem Simples nas organizações públicas foi escrita nos últimos cinco anos (ver Gráfico 1). Com isso, podemos inferir que os estudos sobre a utilização e abordagem da Linguagem Simples na administração pública são mais recentes, tendo crescido, principalmente, a partir de 2020.

Gráfico 1 - Produção científica anual



27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

públicas (Johannessen et al., 2017; Pistola Grille & Da Cunha Fanego, 2022); no estatuto municipal (Dreher, 2017) e até mesmo na legislação e área jurídica (Sullivan, 2001). Também é vista a abordagem da Linguagem Simples na área da saúde (Lebrun et al., 2013); nos relatórios financeiros (Igboke & Raj, 2022; Johannessen et al., 2017) e em um arquivo público (Silva & Vitoriano, 2021).

Outro ponto a ser destacado é a preocupação da utilização da técnica principalmente quando se trata de minorias, migrantes e pessoas com deficiência (Sánchez Ramos & Angulo, 2022; Taibi, 2023; Vermeiren, 2018), além dos próprios funcionários públicos que são responsáveis por se comunicar com público (Grille, 2022), de forma geral, e, por muitas vezes, por escrever os textos e as normativas que impactam na vida de todos os cidadãos.

No próximo tópico desenvolveremos um pouco mais algumas dessas temáticas abordadas, apontando benefícios e desafios da utilização da linguagem simples nos órgãos públicos a partir dos conteúdos tratados nos artigos desta RSL.

A Linguagem Simples no setor público

De uma forma geral, os estudos abordados nesta revisão sistemática de literatura sobre Linguagem Simples em organizações públicas demonstram que, geralmente, a administração pública, no mundo todo, se comunica com os cidadãos de forma pouco clara (Grille, 2022), por meio de uma série de gêneros textuais com características linguísticas específicas. Entre elas estão o uso de termos e estruturas arcaicos e burocráticos; jargões técnicos; construções sintáticas complexas; frases evasivas, com períodos e parágrafos muito extensos (Grille, 2022; Pistola Grille & Da Cunha Fanego, 2022; Ruta-Korytowska, 2022; Silva & Vitoriano, 2021).

Essas características afastam os cidadãos de encontrarem o que realmente precisam; de entenderem o que se encontra; e de utilizar o que eles encontram para atender às suas necessidades (da Cunha, 2022; Grille, 2022; Silva & Vitoriano, 2021; Sullivan, 2001). O que

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

acaba por, em vez de atingir os objetivos propostos, criar uma barreira para pessoas que não estão familiarizadas com esse tipo de terminologia (Ruta-Korytowska, 2022), negando aos cidadãos a oportunidade de influenciar a tomada de decisões e participar da formulação de políticas públicas (Johannessen et al., 2017).

Some-se a isso o fato de que, dentro de um contexto desafiador e complexo tanto para organizações quanto para cidadãos, a chegada da era digital exigiu uma mudança na forma de comunicar: os textos administrativos pré-existentes, então, tiveram de ser adaptados às possibilidades técnicas oferecidas pela internet (Pistola Grille & Da Cunha Fanego, 2022). Ou seja, a administração pública ainda teve que evoluir para se adaptar às mudanças da sociedade e se comunicar com os cidadãos por meio de uma série de textos especializados publicados em portais institucionais ou sites eletrônicos, que nem sempre são apresentados de forma eficaz e transparente (Grille, 2022; Pistola Grille & Da Cunha Fanego, 2022; Silva & Vitoriano, 2021).

A Linguagem Simples, nesse cenário, surge como uma resposta às necessidades da sociedade atual como sociedade da informação, já que utilizar a Linguagem Simples na escrita significa, basicamente, escrever claramente (Silva & Vitoriano, 2021). Uma atitude simples, que pode garantir bons resultados na disposição das informações nos sites governamentais, em termos de acessibilidade e transparência (Pistola Grille & Da Cunha Fanego, 2022), fortalecer a confiança no setor público e, principalmente, propiciar o aumento da participação cidadã (Silva & Vitoriano, 2021).

Outro ponto muito abordado nos artigos é a questão dos benefícios sociais da comunicação eficiente propiciada pela utilização da Linguagem Simples por órgãos públicos, pois, em documentos oficiais (Ruta-Korytowska, 2022; Silva & Vitoriano, 2021), essa prática permite, principalmente, que as pessoas consigam compreender melhor normas, legislações e tomem decisões mais bem informadas, já que há menos chances de um documento ser mal interpretado. Ademais, a Linguagem Simples em órgãos públicos permite que os cidadãos tenham melhor acesso à justiça. “Pode-se economizar tempo, recursos humanos e dinheiro nas organizações”

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

(Silva & Vitoriano, 2021, pag. 306), fora o impacto em um melhor ambiente de trabalho e na produtividade dos funcionários (Ruta-Korytowska, 2022).

Isso quer dizer que, quando falamos em organizações públicas, o público em geral, ou externo, não é o único grupo que se beneficia da utilização da Linguagem Simples. Também deve-se considerar o público interno e especialista ao avaliar as necessidades dos usuários (Dreher, 2017). Até mesmo porque muitos funcionários da administração pública enfrentam dificuldades ao escrever textos administrativos, pois devem levar em conta características linguísticas específicas que variam de acordo com o gênero e o destinatário (Grille, 2022).

Entre as dificuldades apontadas por esse público está o fato de que esses profissionais, muitas vezes, não são formados em linguística ou em redação acadêmica e profissional (Grille, 2022). Ou, ainda, muitos funcionários são resistentes a mudanças, já que estão acostumados a usar jargões técnicos e, por muitas vezes, existe uma dificuldade em se encontrar uma terminologia apropriada para traduzir esses termos de maneira precisa e fácil de se entender (Ruta-Korytowska, 2022).

Como pode ser visto, elencamos, a partir dos documentos que compõem esta revisão sistemática de literatura, benefícios e dificuldades da utilização da Linguagem Simples nas organizações públicas. No próximo tópico, abordaremos alguns exemplos de boas práticas e orientações que podem ajudar as organizações públicas a passar a aplicar a linguagem simples no seu dia a dia. Com isso, atingimos o objetivo de identificar que temáticas são as mais pesquisadas sobre o tema ‘Linguagem Simples’ nas organizações públicas e selecionamos abordagens que possam favorecer e/ou ajudar a melhorar a comunicação das organizações públicas – entre elas a dos Ministérios Públicos – com a população, por meio da utilização dessa técnica.

Boas práticas

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Reunimos neste tópico exemplos de boas práticas e orientações que podem ajudar as organizações públicas a passar a aplicar a linguagem simples no seu dia a dia. Vejamos:

Os exemplos da Polônia

Nos estudos prospectados na presente revisão sistemática de literatura, foi observado que, desde 2012, tem havido muitas iniciativas para simplificar a comunicação na Polônia (Skaryszewska, 2022) com a utilização de Linguagem Simples, sendo realizados congressos, formações, conferências e campanhas de informação. Existem guias e publicações nesse campo, como o feito na cidade de Poznań (Ruta-Korytowska, 2022), além da disponibilidade de ferramentas de Tecnologia da Informação (TI) para simplificar a comunicação. Nota-se que isso não está acontecendo somente em âmbito público; escritórios e empresas também têm implementado com o apoio de entidades especializadas. Pesquisas, cursos e estudos sobre o assunto têm sido oferecidos em centros acadêmicos do país.

Além disso, são concedidas certificações que atestam o conteúdo e a forma corretos, claros e fáceis de usar dos documentos (Skaryszewska, 2022). Uma das certificações é chamada de “*Językowy znak jakości*”, na tradução "Selo de qualidade da linguagem", que é emitida pela Polish Language Foundation. De acordo com a autora, esse certificado atesta uma comunicação exemplar - clara, precisa, correta e fácil de entender - e pode ser concedido a textos, pessoas (como instrutores e embaixadores) ou à organização como um todo.

A cidade de Poznań, por exemplo, implementou a linguagem simples em comunicações oficiais por meio de um processo que envolveu conversas entre representantes da Prefeitura e especialistas em idiomas da Universidade Adam Mickiewicz (que, inclusive, conta com um programa de estudos de pós-graduação intitulado ‘Linguagem Simples em Instituições Públicas’), palestras e workshops para funcionários da administração pública (Ruta-Korytowska, 2022). O processo, segundo a autora, incluiu a análise e simplificação dos ofícios de todos os departamentos, bem como a criação de um Banco de Textos Oficiais (BTU),

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

contendo boas práticas para o uso de uma linguagem simples na escrita oficial, incluindo o uso de frases curtas e diretas, evitando jargões técnicos e palavras difíceis, e usando exemplos concretos para ilustrar conceitos abstratos.

Essa experiência da cidade de Poznań na implementação da Linguagem Simples em sua escrita oficial tem sido bastante positiva (Ruta-Korytowska, 2022). A autora destaca que foi realizada uma pesquisa para avaliar a eficácia das atividades de melhoria da comunicação em documentos oficiais, utilizando o *aplicativo Logios*, online e gratuito. Esse aplicativo avalia diversos parâmetros de escrita, como a construção de frases (comprimento, impessoalidade, verbos, substantivos), partes da fala, vocabulário (termos, palavras longas, contagem de palavras, tom formal), emissor e receptor. Foram analisadas, nesse estudo, 72 cartas originais de diferentes faculdades da Universidade de Economia da cidade, juntamente com suas versões finais. Os resultados mostraram diferenças significativas na acessibilidade dos textos antes e depois das mudanças linguísticas.

Ruta-Korytowska (2022), no entanto, lembra que esse tipo de procedimento de mudança de cultura na linguagem demanda tempo e comprometimento não apenas dos linguistas, mas também dos funcionários diretamente relacionados aos textos que são objeto de análise e simplificação. E que é necessário que os funcionários sejam treinados, para serem capazes de atuar como propagadores da ideia da Linguagem Simples.

Em consonância com essa ideia, em 2020, foi enviada uma recomendação pelo chefe do serviço público polonês para os diretores-gerais e chefes de gabinetes da administração pública e, por meio deles, a todos os funcionários dos gabinetes. O principal pressuposto do documento é que a Linguagem Simples deve se tornar o padrão de comunicação escrita nos órgãos da administração pública porque esse tipo de escrita resulta em maior qualidade e disponibilidade dos serviços e economiza tempo de funcionários e cidadãos (Ruta-Korytowska, 2022; Skaryszewska, 2022).

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A recomendação ainda especifica os requisitos para os funcionários de diferentes níveis da administração. Segundo as autoras, membros do corpo de funcionários públicos devem utilizar as normas da língua de maneira descomplicada e corrigir erros, elaborar documentos compreensíveis para o destinatário, aprimorar as habilidades de comunicação e linguagem, e simplificar a comunicação, tornando-a acessível e fácil de utilizar. Já os chefes de gabinete e diretores-gerais da administração têm a responsabilidade de difundir os princípios de comunicação eficaz e linguagem simples no ambiente de trabalho, assegurando que os colaboradores utilizem esses princípios ao se comunicarem com clientes internos e externos. Devem proporcionar aos funcionários a oportunidade de participar de treinamentos sobre linguagem simples, incentivando-os a buscar autodesenvolvimento. Se necessário, podem designar um líder de Linguagem Simples entre os membros da equipe do escritório.

Ou seja, apesar de ainda não ser regulamentada como lei, é inegável que a Linguagem Simples está se tornando uma ideia cada vez mais popular e difundida na Polônia, com mudanças visíveis (Ruta-Korytowska, 2022), ainda mais com a recomendação feita pelo governo em 2020. A autora ressalta que a extensão dessas mudanças é evidenciada por um aumento significativo no número de unidades de serviço público em que as regras de linguagem simples já são utilizadas – em 2021, segundo ela, já era mais da metade dos escritórios da administração pública (55%).

As iniciativas do país nessa área mostram, ainda, que o pensamento sobre o cidadão está mudando também no setor privado. Prova disso é que a Associação de Bancos da Polônia desenvolveu uma Declaração de Bancos no Padrão de Linguagem Simples, que já foi assinada por 20 bancos, pelo menos (Ruta-Korytowska, 2022). Isso mostra que em todas as áreas busca-se olhar para os destinatários com maior empatia e tentar alcançá-los da forma mais eficaz (Skaryszewska, 2022).

A experiência norueguesa

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Nos últimos anos, o uso de Linguagem Simples tem se mostrado eficaz no setor público também no contexto de relatórios financeiros. A comunicação clara e eficaz tem sido fundamental para aumentar a transparência e a responsabilidade, permitindo que os usuários compreendam o desempenho financeiro e as atividades do setor (Igboke & Raj, 2022; Johannessen et al., 2017), mesmo sem serem especialistas em finanças.

Dois cases que podem ser considerados de sucesso são a administração tributária e a administração rodoviária norueguesas, que trabalharam extensivamente com Linguagem Simples nos últimos anos em seus sites e documentos, gerando melhorias mensuráveis. A linguagem simples que foi implementada como parte integrante das tarefas e práticas diárias de trabalho dentro do contexto mais amplo de centralização no usuário e modernização por meio do autoatendimento do cidadão (Johannessen et al., 2017).

De acordo com esses autores, no caso da administração tributária, que lidera a digitalização do setor público no país, foram redesenhados nos sites vários dos serviços, incluindo nos sítios eletrônicos guias de passo a passo com elementos visuais e tipográficos mais amigáveis aos usuários. A implantação do projeto levou a uma queda de 40% das reclamações sobre declarações de impostos, por exemplo, além de uma significativa redução no recebimento de ligações e e-mails sobre deduções fiscais, já que os usuários passaram a entender as informações disponíveis no site.

Assim como a administração tributária, Johannessen et al. (2017) explicam que a administração rodoviária norueguesa também teve seu site redesenhado para enfatizar o autoatendimento, economizar recursos e ser mais eficiente. Os serviços frequentemente utilizados, como formulários de transferência de propriedade de veículos, foram digitalizados e automatizados, tornando o processo de compra e venda de carros usados muito mais simples. Ainda houve a implementação de uma solução baseada em mapas para monitoramento e fluxo do tráfego.

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Como resultado, houve uma redução significativa no número de telefonemas e reclamações dos cidadãos frustrados que não entendiam o conteúdo. Os funcionários, segundo os autores, também viram as mudanças como positivas, pois viram que ela tinha benefícios na forma de menos trabalho repetitivo e mais tempo para outras tarefas mais interessantes (Johannessen et al., 2017).

Os autores utilizaram a teoria institucional como uma lente para explicar os diferentes resultados na implementação da Linguagem Simples no setor público norueguês. Essa teoria sugere que as organizações são influenciadas por normas e valores compartilhados em seu ambiente institucional, e que essas normas e valores podem afetar a adoção de práticas inovadoras, como o uso de Linguagem Simples. Johannessen et al. (2017) argumentam as ações na Noruega foram bem-sucedidas porque conseguiram incorporar a Linguagem Simples em suas práticas diárias de trabalho e mudar sua cultura organizacional para se concentrar no usuário.

Uma ferramenta tecnológica gratuita

Uma das boas práticas encontradas no portfólio desta revisão sistemática de literatura foi o desenvolvimento de uma ferramenta tecnológica que auxilia funcionários públicos na redação de textos administrativo em linguagem simples para os cidadãos, em espanhol (Grille, 2022). Trata-se do “*arText claro*”, pode ser utilizado gratuitamente e está disponível online no endereço: <http://sistema-artext.com/> (da Cunha, 2022).

A ferramenta foi desenvolvida com intuito de ser implementada nas dependências da administração pública espanhola. Nesse site, segundo a autora, os funcionários públicos conseguem incluir um texto e a ferramenta tecnológica ajuda-os a rever o material a adaptá-lo, enviando sugestões de escrita mais simples e clara para a informação dada.

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

No entanto, a ferramenta ainda conta com algumas limitações: precisa melhorar em alguns pontos como ajudar a avaliar a extensão de parágrafos e frases, melhorar a precisão na detecção de siglas ou a interferência nos sinais de pontuação (da Cunha, 2022).

Uma reflexão sobre o papel da linguagem simples na redação das leis

Nem sempre redigir em linguagem simples significa seguir uma lista de regras, limitadas a manter as frases curtas, usar palavras simples, evitar a voz passiva (Sullivan, 2001). Essa abordagem “limitada e mecânica”, segundo a autora, foi desacreditada. Segundo ela, a característica distintiva da redação em Linguagem Simples atualmente é sua abordagem pragmática e empírica, principalmente quando o objeto é o texto legislativo.

Sullivan (2001) ressalta o objetivo de redigir textos legislativos em linguagem simples é fortalecer a democracia e o papel da lei, tornando a legislação acessível às pessoas cujas vidas ela afeta. Por exemplo, a utilização de uma linguagem mais clara e direta pode garantir pessoas com deficiência intelectual ou cognitiva, ou migrantes, que não falam tão bem a língua nativa, possam entender seus direitos, obrigações e opções disponíveis (Sánchez Ramos & Angulo, 2022; Taibi, 2023; Vermeiren, 2018).

Só que atualmente, de acordo com Sullivan (2001), não é bem isso o que acontece. Para a autora, a legislação é uma “fortaleza murada” (p. 100), regida por “frases longas e complicadas”, baseadas em “jargões obscuros”. E isso, para os defensores da Linguagem Simples, é inaceitável. A legislação deveria falar diretamente, sem a necessidade de intermediários (Sullivan, 2001).

Além dessa necessidade de intermediários para traduzir a linguagem legal complexa para o público leigo, em seu artigo a autora aponta outros dois grandes problemas encontrados pelos redatores em Linguagem Simples na área legislativa: a identificação do público principal, já que não é possível escrever para todos os grupos sociais – comunidades têm diferentes

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

necessidades, interesses e expectativas; e a dificuldade de encontrar um equilíbrio entre simplicidade e precisão na redação, já que existe a possibilidade de que a redação em linguagem simples possa ser vista como uma solução simplista para problemas mais complexos e técnicos.

Como solução, Sullivan (2001) sugere que o legislador deve escrever levando em consideração o grupo mais vulnerável que a lei em questão pode afetar, o que seria uma maneira de revelar a complexidade dos conceitos legais e torná-los mais acessíveis. A autora cita algumas maneiras de tornar a comunicação legislativa mais direta e acessível, que incluem:

1. Identificar o público principal ao redigir em linguagem clara e escrever levando em consideração o grupo mais vulnerável que a lei em questão pode afetar;
2. Usar palavras simples e frases curtas para tornar a legislação mais fácil de entender;
3. Evitar jargões e termos técnicos desnecessários que possam confundir os leitores;
4. Usar exemplos concretos para ilustrar conceitos legais abstratos;
5. Fornecer informações claras sobre os direitos e obrigações das pessoas afetadas pela legislação;
6. Usar uma estrutura clara e lógica para organizar a legislação, facilitando a compreensão do texto;
7. Fornecer informações sobre como a legislação será aplicada na prática, incluindo detalhes sobre os procedimentos administrativos necessários para cumprir as obrigações legais.

Em consonância com essas dicas, Taibi (2023) e Sánchez Ramos & Angulo (2022) defendem que recursos textuais podem melhorar, inclusive, a legibilidade e a acessibilidade entre idiomas, já que, para eles, tradução interlinguística e serviços de interpretação também ajudariam a melhorar a comunicação. Vermeiren (2018) acrescenta que a inclusão de imagens e fotografias também atingiria esse objetivo, principalmente alcançando possibilidades multimodais para estabelecer um terreno comum entre o texto da lei e a pessoa com deficiência.

Considerações finais

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Este artigo teve como objetivo realizar uma revisão sistemática de literatura para identificar que temáticas são as mais pesquisadas sobre o tema “Linguagem Simples” nas organizações públicas e elencar boas práticas que possam apontar como essas abordagens podem favorecer e melhorar a comunicação dos Ministérios Públicos com a população por meio da utilização dessa técnica.

Essas constatações remeteram a três contribuições deste artigo. A primeira delas foi mostrar que, tradicionalmente, a Linguagem Simples tem sido considerada como uma forma de ajudar os cidadãos a acessar e entender melhor os discursos técnico, jurídico e científico (Jones & Williams, 2017). Mas, normalmente, ela é vista apenas como uma questão de texto, de legibilidade, deixando de lado aspectos importantes como a implementação de técnicas de visualização da informação.

A segunda contribuição deste artigo articula benefícios e desafios da linguagem simples nas organizações públicas. Esses resultados contribuem para que se tenha uma visão mais ampla das práticas de Linguagem Simples, indicando como o tema pode ser estudado por pesquisadores e implementado e enfrentado por gestores públicos. Inclusive, identificamos uma lacuna importante nesse aspecto, já que não foram encontradas nas principais referências internacionais muitas publicações referentes à utilização do método de linguagem simples na administração pública. Portanto, sugerimos o desenvolvimento de estudos futuros sobre esse assunto nesse âmbito.

A terceira e principal contribuição deste artigo é reunir boas práticas de utilização da Linguagem Simples em órgãos públicos que podem ser replicadas em outras instituições brasileiras, inclusive nos Ministérios Públicos. Até mesmo porque a redação em linguagem clara não é uma solução simplista para problemas complexos, mas sim uma maneira de revelar a complexidade dos conceitos legais e torná-los mais acessíveis ao cidadão (Sullivan, 2001). Fica, então, como sugestão para estudos futuros que avancem em outros aspectos dessas contribuições trazidas neste artigo.

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ao desenvolver esses tópicos, evidenciamos, para a sociedade, um processo de mudanças na linguagem das organizações públicas, que favorece, principalmente, a comunicação com o cidadão, a acessibilidade das informações e a transparência. Todas essas iniciativas acabam se relacionando com o fato de que o direito de acesso à informação em linguagem simples deveria ser considerado um direito humano básico em sociedades democráticas (Silva & Vitoriano, 2021).

Referências

ARIA, Massimo; CUCCURULLO, Corrado. bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. **Journal of informetrics**, v. 11, n. 4, p. 959-975, 2017. Acesso em: 30 mar. 2023.

DA CUNHA, Iria. Un redactor asistido para adaptar textos administrativos a lenguaje claro. **Procesamiento del Lenguaje Natural**, [S.I.], v. 69, p. 39-49, set. 2022. ISSN 1989-7553. Disponível em: <<http://journal.sepln.org/sepln/ojs/ojs/index.php/pln/article/view/6426>>. Acesso em: 5 jun. 2023.

DREHER, Kira. Insider audiences and plain-language revision: A city charter case study. **IEEE Transactions on Professional Communication**, v. 60, n. 4, p. 430-447, 2017. <https://doi.org/10.1109/tpc.2017.2759578>. Acesso em: 27 abr. 2023.

FISCHER, Heloisa; MONT'ALVÃO, Claudia; DOS SANTOS RODRIGUES, Erica. O papel do texto na compreensibilidade de e-Serviços. **Ergodesign & HCI**, [S.I.], v. 7, n. Especial, p. 207-219, dez. 2019. ISSN 2317-8876. Disponível em: <<http://periodicos.puc-rio.br/index.php/revistaergodesign-hci/article/view/1275>>. Acesso em: 30 abr. 2023. doi: <http://dx.doi.org/10.22570/ergodesignhci.v7iEspecial.1275>.

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

GRILLE, Sara Pistola. Teaching Administrative Law through its Textual Genres: Compilation, Annotation and Corpus Analysis. **Proceedings** <http://eur-ws.org> ISSN, v. 1613, p. 0073, 2022.

IGBOKE, Benson; RAJ, Razaq. Content requirements for narrative reporting in the public sector: a contextual perspective. **Accounting Research Journal**, v. 35, n. 4, p. 449-469, 2022. <https://doi.org/10.1108/ARJ-09-2018-0138>

JOHANNESSEN, Marius Rohde; BERNTZEN, Lasse; ØDEGÅRD, Ansgar. A review of the Norwegian plain language policy. In: **Electronic Government: 16th IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2017, St. Petersburg, Russia, September 4-7, 2017, Proceedings 16**. Springer International Publishing, 2017. p. 187-198. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-319-64677-0_16

JONES, Natasha N.; WILLIAMS, Miriam F. The social justice impact of plain language: A critical approach to plain-language analysis. **IEEE Transactions on Professional Communication**, v. 60, n. 4, p. 412-429, 2017. DOI: 10.1109/TPC.2017.2762964.

LEBRUN, Matthew et al. Evaluating the health literacy burden of Canada's public advisories: a comparative effectiveness study on clarity and readability. **Drug safety**, v. 36, p. 1179-1187, 2013.

LI, Huafang. Communication for coproduction: Increasing information credibility to fight the coronavirus. **The American Review of Public Administration**, v. 50, n. 6-7, p. 692-697, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1177/0275074020942104>

MATTEI, Giorgia; GROSSI, Giuseppe; AM, James Guthrie. Exploring past, present and future trends in public sector auditing research: a literature review. **Meditari Accountancy Research**, v. 29, n. 7, p. 94-134, 2021.

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

PAGANI, Regina Negri; KOVALESKI, João Luiz; RESENDE, Luis Mauricio. Methodi Ordinatio: a proposed methodology to select and rank relevant scientific papers encompassing the impact factor, number of citation, and year of publication. *Scientometrics*, v. 105, p. 2109-2135, 2015.

PISTOLA, Sara; DA CUNHA, Iria. La resolución administrativa publicada en portales web institucionales: Un análisis basado en corpus. *ELUA. Estudios de Lingüística*. 2022, 38: 17-45. Disponível em: <https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/125082>. Acesso em: 2 maio 2023. <https://doi.org/10.14198/ELUA.22442>.

RUTA-KORYTOWSKA, Karolina. Plain language in the City of Poznań: good practices. *Poradnik Językowy*, n. 08, p. 22-38, 2022. Disponível em: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=1080890>. Acesso em: 30 abr. 2023.

SÁNCHEZ RAMOS, María del Mar; ROJO ANGULO, Paula. El desafío lingüístico en los servicios públicos: el caso del lenguaje claro y la lectura fácil en contextos migratorios. *Tonos digital*, n. 42, 2022. Disponível em: <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/115818>. Acesso em: 30 abr. 2023.

SILVA, Anahi Rocha; VITORIANO, Marcia Cristina Carvalho Pazin. Linguagem simples em arquivos públicos: mapeando a atuação do NARA . *Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação*, [S. l.], v. 14, n. 1, p. 302–317, 2021. DOI: 10.26512/rici.v14.n1.2021.35440. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/35440>. Acesso em: 15 jul. 2023.

SKARYSZEWSKA, Anna. The plain language movement in Poland in the period 2012–2022. *Poradnik Językowy*, n. 08, p. 64-80, 2022. Disponível em: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=1080893>. Acesso em: 30 abr. 2023.

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

SULLIVAN, Ruth. The promise of plain language drafting. **McGill LJ**, v. 47, p. 97, 2001. Disponível em: <https://lawjournal.mcgill.ca/article/the-promise-of-plain-language-drafting/>. Acesso em: 31 maio 2023.

TAIBI, Mustapha. Public service translation: Critical issues and future directions. **The Routledge Handbook of Public Service Interpreting**, 2023. Doi: 10.4324/9780429298202-9.

VERMEIREN, Hildegard. A First set of guidelines for public service interpreters who unexpectedly face clients with a disability. **Current Trends in Translation Teaching & Learning** E, p. 437-471, 2018. Disponível em: http://www.cttl.org/uploads/5/2/4/3/5243866/cttl_e_2018_11.pdf. Acesso em: 30 abr. 2023.

WILLIAMS JR, Ralph I. et al. Re-examining systematic literature review in management research: Additional benefits and execution protocols. **European Management Journal**, v. 39, n. 4, p. 521-533, 2021.

27 A 29 DE MAIO DE 2024

APRESENTAÇÕES VIRTUAIS NOS DIAS 22 E 23 DE MAIO

SBAP.ORG.BR/EBAP2024



XI ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E RESPONSÁVEL
UM COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA