

Compreensibilidade em textos de e-gov: uma análise exploratória da escrita do INSS

Comprehensibility in e-gov texts: an exploratory analysis of INSS writing

Heloisa Fischer, Claudia Mont'Alvão, Erica dos Santos Rodrigues & Antonio Engelke.

linguagem simples, e-gov, burocracia, compreensibilidade textual

A compreensibilidade textual de informações sobre serviços públicos em ambientes de governo eletrônico (e-gov) gera debates em vários países. Há evidências na literatura de que o método de redação Linguagem Simples (*Plain Language*) oferece ferramentas para melhorar a compreensibilidade de textos, evitando características linguísticas que dificultam a leitura. Os objetivos deste estudo foram: (i) Realizar levantamento documental sobre uso de Linguagem Simples em e-gov no Brasil e no mundo; (ii) Analisar a incidência de características linguísticas que prejudicam a compreensibilidade textual – estruturas complexas de sentença, nominalizações, palavras pouco conhecidas e palavras polissílabas – na seção *Benefícios* do site do INSS. Esta análise compreendeu: a) Análise geral de 19 textos da seção *Benefícios*; b) Análise automática de três textos pela ferramenta computacional Coh-Metrix-Port 2.0; c) Análise detalhada de um fragmento do texto *Auxílio-doença*, observando a incidência de estruturas complexas de sentença. O levantamento documental apontou aspectos comuns nas diretrizes internacionais de Linguagem Simples em e-gov. Na análise da escrita do INSS, foram encontradas todas as características linguísticas mencionadas, que, ao oferecerem barreiras à compreensão, podem impactar no acesso da população aos benefícios. Futuras pesquisas poderiam investigar intervenções de Linguagem Simples tendo como parâmetro uma categorização dos referidos aspectos comuns às diretrizes internacionais.

plain language, e-gov, red tape, textual comprehensibility

The textual comprehensibility of information on public services in e-government raises debates in a number of countries. Evidence in literature shows that the Plain Language writing method provides tools to improve text comprehensibility, avoiding linguistic traits that make reading difficult. The objectives of this study were: (i) Carry out a documental survey on the use of Plain Language in e-gov in Brazil and worldwide; (ii) Analyze the incidence of linguistic traits that hinder textual comprehensibility - complex sentence structures, nominalisations, unfamiliar words and polysyllable words - in the Benefits section of the INSS (the Federal Social Service) website. This analysis included: a) General analysis of the 19 texts in the Benefits section; b) Automatic analysis of three texts using the Coh-Metrix-Port 2.0 computational tool; c) Detailed analysis of a fragment of the text Disease-related Aid, focusing on the incidence of complex sentence structures. The documental survey pointed out common aspects in the international guidelines of Plain Language in e-gov. The analysis of the INSS writing showed the presence of all the linguistic traits mentioned above, which, by imposing barriers to understanding, may impact the population's access to the benefits. Future research could investigate Plain Language interventions using as a parameter a categorization of the common aspects to international guidelines.

1 Introdução

O processo de transformação digital de governos traz inúmeros desafios. Um deles é garantir que a sociedade acesse serviços, usufrua de direitos e realize transações com eficácia e eficiência nos ambientes governamentais online. Em todo mundo, a prestação de serviços públicos por meio das tecnologias de informação e comunicação recebe o nome de “governo eletrônico” ou “e-gov” (United Nations [UN], 2018). No Brasil, a administração pública federal optou pelo termo “governo digital” após cerca de quinze anos usando “e-gov” (Brasil, 2018, p. 13).

Governos eletrônicos priorizam o autosserviço em meio digital, reduzindo ou eliminando os canais de atendimento presencial (Brasil, 2016). Neste contexto, os textos em e-gov devem

Anais do 9º CIDI e 9º CONGIC

Luciane Maria Fadel, Carla Spinillo, Anderson Horta, Cristina Portugal (orgs.)

Sociedade Brasileira de Design da Informação – SBDI

Belo Horizonte | Brasil | 2019

ISBN 978-85-212-1728-2

Proceedings of the 9th CIDI and 9th CONGIC

Luciane Maria Fadel, Carla Spinillo, Anderson Horta, Cristina Portugal (orgs.)

Sociedade Brasileira de Design da Informação – SBDI

Belo Horizonte | Brazil | 2019

ISBN 978-85-212-1728-2

ser fáceis de ler. É preciso minimizar dúvidas, pois as possibilidades de esclarecimento são limitadas.

Migrar a oferta de serviços e informações para e-gov traz bônus econômicos: transações virtuais entre governos e cidadãos podem custar até 50 vezes menos do que as transações presenciais (UN, 2018, p. 29). Por outro lado, o autosserviço traz o ônus social do fenômeno conhecido em inglês como *digital divide* – em livre tradução, segregação digital: impõe barreiras no acesso a serviços e direitos das parcelas mais vulneráveis da população.

Barreiras à interação em e-gov são um problema global e multifacetado que a Organização das Nações Unidas [ONU] esquematiza em onze categorias. Inclui desde barreiras tecnológicas, por falta de equipamentos e conectividade; geográficas, por localização em áreas remotas; até as de conteúdo, por falta de informações em idiomas locais nos países onde são faladas várias línguas (UN, 2018, p.34). Este artigo colabora para a reflexão sobre a linguagem complexa usada pelo setor público poder ser considerada uma barreira de conteúdo. Por prejudicar a compreensão textual sobre as informações, compromete o acesso a direitos, serviços e transações disponíveis em e-gov.

O trabalho se insere em uma pesquisa mais ampla, desenvolvida no âmbito de minha dissertação de Mestrado no Programa em Design, da PUC-Rio. A pesquisa articula conceitos teóricos das áreas de Ergodesign e Psicolinguística para analisar a compreensibilidade de textos na seção “Benefícios” do website do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). O estudo compreende duas fases: a primeira, de natureza qualitativa, com levantamento documental, análise de aspectos linguísticos, entrevistas semi-estruturadas com usuários e esquematização de orientações para uso de Linguagem Simples (*Plain Language*) comuns a políticas de e-gov internacionais e brasileiras. A segunda, de natureza experimental, consiste numa atividade de leitura, com uso da técnica de rastreamento ocular, com vistas a avaliar a compreensibilidade de um texto da seção “Benefícios” do website do INSS, antes e depois de reescrito em Linguagem Simples. Escolheu-se o INSS pela extrema relevância social e por este órgão público estar atualmente no centro dos debates, devido à reforma da Previdência.

Neste artigo, são apresentados resultados de duas etapas preliminares da pesquisa qualitativa: o levantamento documental sobre uso de Linguagem Simples na transformação digital de governos e a análise exploratória da seção “Benefícios” do website do INSS, examinando os aspectos linguísticos que criam barreiras à compreensão.

O trabalho está organizado da seguinte maneira: na seção 2, contextualiza-se a pesquisa e são citados dados que apontam para sua relevância. Na terceira seção, são apresentados os achados do levantamento documental sobre uso de linguagem fácil de entender na transformação digital de governos no Brasil e no exterior. Na seção 4, são reportados resultados de três tipos de análise da da seção “Benefícios” do INSS:

- Análise geral/diagnóstica dos problemas linguísticos encontrados nos dezenove textos;
- Análise automática processada pelo Coh-Metrix-Port 2.0, versão em português da ferramenta computacional americana para calcular coerência de textos
- Análise detalhada de um fragmento do texto “Auxílio-doença”, ilustrando as características linguísticas que prejudicam a compreensão textual e estão presentes em todos os textos investigados na seção “Benefícios”.
- Conclui-se o texto com uma breve síntese e com indicação dos próximos passos da pesquisa.

2 Contextualização da pesquisa e relevância

Se a ONU recomenda que governos comprometam-se a disponibilizar serviços públicos ‘a todos, sem deixar ninguém para trás’ (UN, 2018, xxiii), cabem ser consideradas ações que atenuem as barreiras de compreensão textual impeditivas do pleno atendimento a toda população. Lopes, Macadar e Luciano (2017) advertem que ‘inovação em governo só faz sentido se entrega valor às pessoas’.

Assim, o e-gov de alguns países vem adotando a técnica de redação *Plain Language* – em português, Linguagem Simples ou Clara – também conhecida no Reino Unido como *Plain English*. Esta técnica segue uma série de diretrizes de escrita, design da informação e usabilidade para facilitar a leitura de textos (Schrivier, 2017). Se há registros de uso no setor público internacional desde os anos 1940 (Fischer, 2018), foi a transformação digital que impulsionou a Linguagem Simples, mesmo em países com alta escolaridade da população.

No Brasil, apesar da baixa escolaridade da população e do crescimento da governança digital – na última década, o país subiu da 61ª para a 44ª posição no Índice de Desenvolvimento de E-Gov (UN, 2018) –, os textos de e-gov seguem sendo apresentados em linguagem textual burocrática. O estilo é dicionarizado como “burocratês”¹ (Houaiss & Vilar, 2001, p. 532). Trata-se de uma escrita floreada, herdeira da linguagem jurídica. Apresenta estrutura sintática complexa, vocabulário pouco familiar e com jargão, alta carga informacional, tom formal e impessoal (Silveira, 2008; Mendonça, 1987).

Vale salientar que a população brasileira tem:

- 29% de analfabetos funcionais: não sabem ler (analfabetos) ou só localizam informações explícitas e literais, em textos muito simples (nível rudimentar);
- 34% em nível de alfabetismo elementar: sob certas condições, selecionam informações em textos de extensão média e fazem pequenas inferências;
- 25% em nível intermediário: localizam informação expressa de forma literal e realizam pequenas inferências;
- 12% em nível proficiente: elaboram textos de maior complexidade (Inaf Brasil, 2018).

Pode-se deduzir que só uma pequena parcela dos brasileiros consegue compreender textos escritos em linguagem burocrática. Ainda assim, as iniciativas para uso de Linguagem Simples em e-gov são incipientes e, por ora, restritas às administrações estadual paulista (São Paulo, 2016) e municipal paulistana (Projeto de lei, 2019).

Estudos anteriores já problematizaram o burocratês na governança digital brasileira, recomendando a Linguagem Simples (Barboza & Nunes, 2007; Barboza, 2010). Também já foi avaliada a compreensibilidade textual em e-gov antes e depois da reescrita em Linguagem Simples, usando o Teste de Cloze (Martins & Filgueiras, 2007). A estas pesquisas, faltou:

- conhecer a percepção dos usuários de e-gov sobre a linguagem textual dos serviços públicos em meios digitais;
- analisar os aspectos linguísticos que criam barreiras à compreensão textual no e-gov brasileiro;
- identificar as diretrizes de Linguagem Simples que e-gov estrangeiros utilizam;
- avaliar a retenção de informações textuais sobre serviços em e-gov antes e depois da reescrita.
- avaliar a satisfação do usuário com o estilo dos textos antes e depois da reescrita.

Ademais, ao longo da última década, estudos internacionais vêm recomendando a produção de conhecimento que informe cientificamente a Linguagem Simples, em especial sob a abordagem das ciências cognitivas (Schrivier, 2017; Garwood, 2014; Schriver & Gordon, 2010). A redação em Linguagem Simples segue diretrizes validadas mais pela experiência profissional de diversos atores ao longo das décadas do que por evidência acadêmica.

3 Uso de linguagem na transformação digital de governos

Principais referências por linguagem fácil de entender no e-gov brasileiro

¹ “Linguagem pejada de tecnicidades do jargão dos burocratas; terminologia só compreensível a burocratas”, segundo o Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa.

Menções à possibilidade de a linguagem textual interferir na compreensão das informações sobre serviços públicos aparecem em documentos voltados para a governança digital desde a implantação do e-gov brasileiro. A seguir, serão expostos os principais achados do levantamento documental da pesquisa em andamento.

No início dos anos 2000, uma resolução do Comitê Executivo de Governo Eletrônico determinava que as páginas dos *websites* de órgãos públicos deveriam 'ser de fácil legibilidade; apresentar os conteúdos com clareza e simplicidade; usar linguagem simples e direta' (Brasil, 2002), entretanto sem indicar que critérios seguir.

Em 2005, o guia *eMAG Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico* indicava que 'o texto de um sítio deve ser de fácil leitura e compreensão, não exigindo do usuário um nível de instrução mais avançado do que o ensino fundamental completo' (Brasil, 2014, p. 37). Passados dois anos, o guia *Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços* instituiu a métrica *Linguagem compreensível* para verificar se 'a linguagem utilizada na divulgação das informações e orientações para realização do serviço é clara e objetiva independentemente de ser técnica ou corrente' (Brasil, 2007).

O *Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização–Gespública*, instituído em 2005 e extinto em 2017, publicou a cartilha *Fugindo do burocratês: como facilitar o acesso do cidadão ao serviço público*, toda dedicada a orientações para a escrita em "linguagem cidadã". Em 2010, a *Cartilha de Usabilidade* publicada pelo Departamento de Governo Eletrônico instruiu que 'a linguagem utilizada na divulgação das informações e orientações para realização de serviços deve ser clara e familiar' (Brasil, 2010, p. 26).

A *Lei de Acesso à Informação* determina clareza e linguagem compreensível no fornecimento de informações requeridas por cidadãos em qualquer canal de comunicação com o governo, o que inclui os canais eletrônicos. Afirma que a informação será franqueada 'de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão' (Brasil, 2011). O *Programa Brasil Mais Simples* deu ênfase a simplificar processos e realizar atendimento 'mediante a utilização de linguagem simples e compreensível' (Brasil, 2015).

Apesar das reiteradas recomendações para uso de linguagem fácil de entender no e-gov brasileiro, o burocratês prevalece. Tal contexto reafirma que a compreensibilidade das informações escritas representa um desafio de vulto na transformação digital do setor público nos âmbitos federal, estadual e municipal.

Quando este artigo foi escrito, em junho de 2019, eram registradas uma iniciativa estadual e uma municipal voltadas especificamente para uso de Linguagem Simples em governança digital. O guia *Orientações para Adoção de Linguagem Clara* foi elaborado em um projeto de cooperação entre o governo estadual paulista e o Reino Unido para boas práticas de governo aberto (São Paulo, 2016). E um projeto de lei tramitava na Câmara Municipal de São Paulo com o objetivo de instituir uma Política Municipal de Linguagem Clara (Projeto de lei, 2019).

Uso de Plain Language em e-gov internacional

O levantamento documental desta pesquisa não localizou artigos, livros ou textos jornalísticos que compilhassem uma listagem de países onde a Linguagem Simples é usada em governo eletrônico. Foram, sim, localizados registros sobre o uso deste método em e-gov de seis países: Estados Unidos, Reino Unido, Canadá, Austrália, Nova Zelândia e Colômbia.

Recomenda-se o uso de linguagem fácil de entender na administração pública dos Estados Unidos e do Reino Unido desde os anos 1940, tanto por fruto de iniciativas internas de governança ou por resultado da mobilização de diversos atores sociais. Fischer (2018) resumiu os principais marcos na adoção de *Plain Language* nos governos dos dois países.

No caso americano, a sequência de fatos que culminou no *Plain Writing Act* (Lei da Redação Simples), em 2010, teve grande participação da rede de funcionários públicos federais chamada *Plain Language Action and Information Network*. A lei determinou o prazo máximo de um ano para todos os documentos escritos pelos órgãos públicos federais fossem escritos em *Plain Language*. As diretrizes de Linguagem Simples adotadas pelo e-gov dos Estados Unidos estão disponíveis em plainlanguage.gov/guidelines/

No Reino Unido, os principais eventos que levaram a administração federal a adotar Linguagem Simples partiram da mobilização da organização não-governamental *Plain English Campaign*, a partir da década de 1970. Fischer (2018) afirma que “a construção gradativa e contínua de uma ‘cultura de clareza’ na sociedade britânica levou o país a ocupar posição proeminente no uso de linguagem clara na comunicação entre governo e cidadãos.” No website do governo eletrônico britânico, gov.uk, onde ficam armazenadas as diretrizes usadas, constam também as frases: “A Linguagem Simples é obrigatória para todo o gov.uk (...) A Linguagem Simples é o *ethos* do gov.uk: é uma forma de escrever”.

No Canadá, a Política de Comunicação Governamental estabeleceu o uso de Linguagem Simples em informações textuais. As diretrizes para uso em e-gov ficam armazenadas no site canada.ca.

Na Austrália, a *Digital Transformation Agency* (Agência de Transformação Digital), responsável por implementar a política pública federal para digitalização de acesso a serviços, direitos e transações, orienta os órgãos a usar Linguagem Simples. As diretrizes ficam disponíveis em guides.service.gov.au.

Na Nova Zelândia, a estratégia de governança digital inclui escrever em Linguagem Simples. As diretrizes ficam disponíveis em digital.govt.nz.

Na Colômbia, o uso de *Lenguaje Claro* (Linguagem Clara) faz parte da Política Nacional de Eficiência Administrativa a Serviço do Cidadão, instituída em 2013. As diretrizes de uso foram compiladas no *Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia*, disponível no site dnp.gov.co.

4 Aspectos linguísticos da escrita do INSS que afetam a compreensibilidade textual

Após o levantamento documental já relatado, a pesquisa prosseguiu com a análise exploratória de um site da administração pública federal para identificar padrões linguísticos que comprometem a compreensibilidade das informações textuais. Foi escolhido o site do INSS, mais especificamente a seção *Benefícios* (<https://www.inss.gov.br/beneficios>).

A exploração teve-se a dezenove textos que, no momento da análise (abril de 2019), estavam acessíveis a partir da página inicial da seção Benefícios, divididos em três blocos temáticos:

- APOSENTADORIA: Aposentadoria da pessoa com deficiência por idade, Aposentadoria da pessoa com deficiência por tempo de contribuição, Aposentadoria especial por tempo de contribuição, Aposentadoria por Idade urbana, Aposentadoria por invalidez, Aposentadoria por tempo de contribuição e Aposentadoria por tempo de contribuição do professor;
- OUTROS BENEFÍCIOS: Auxílio-acidente, Auxílio-doença, Auxílio-Reclusão, Pensão por morte urbana, Salário-família e Salário-maternidade;
- BENEFÍCIOS ASSISTENCIAIS E DE LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA: Benefício assistencial ao idoso e à pessoa com deficiência (BPC), Benefício assistencial ao trabalhador portuário avulso, Pecúlio, Pensão especial da síndrome da Talidomida, Pensão especial por hanseníase e Seguro Defeso – Pescador Artesanal

Análise geral/diagnóstica dos dezenove textos

A análise começou com uma verificação preliminar das características linguísticas dos textos. Entre os problemas encontrados em todos os dezenove itens, destacam-se:

- Estruturas complexas de sentenças: ordem indireta, voz passiva (tanto em orações desenvolvidas como em orações adjetivas reduzidas), períodos longos, orações intercaladas;
- Nominalizações;
- Uso de palavras pouco conhecidas, termos técnicos e siglas;
- Alta frequência de palavras polissílabas.

Isoladamente, estas características linguísticas dificultam a leitura – e, conseqüentemente, a compreensão – mesmo entre leitores proficientes. Nos textos analisados, é comum a incidência concomitante de várias em uma mesma frase.

Análise automática de três textos pelo Coh-Metrix-Port 2.0

Finda a verificação preliminar do conjunto de dezenove textos, foi escolhido um texto representativo de cada um dos três blocos situados na página inicial da seção “Benefícios”.

Os textos *Auxílio-doença*, *Aposentadoria por idade urbana* e *Benefício assistencial ao trabalhador portuário avulso* foram então processados automaticamente no Coh-Metrix-Port 2.0 (<http://143.107.183.175:22680/>), uma adaptação para o português do CohMetrix, ferramenta computacional que usa Processamento Natural de Linguagem para extrair 48 métricas indicativas de coerência de texto, auxiliares à análise de compreensibilidade. A ferramenta original foi criada na Universidade de Memphis, nos Estados Unidos. A versão em português foi desenvolvida por pesquisadores do Núcleo Interinstitucional de Linguística Computacional (NILC) da Universidade de São Paulo, na cidade de São Carlos (Scarton & Aluísio, 2010).

Nessa análise inicial, foram selecionadas métricas voltadas para aspectos ligados à extensão de sentenças e períodos, fator que pode representar custo para o processamento – e conseqüentemente para a compreensão – devido à necessidade de manutenção de informação na memória de trabalho durante a computação sintática².

As métricas selecionadas para analisar os três textos sobre benefícios do INSS foram:

- *Índice de Legibilidade Flesch*³: Estabelece correlação entre tamanhos médios de palavras e sentenças e a facilidade de leitura. A pontuação varia de zero a 100 e guarda relação com escolaridade:
 - Muito difícil (0-25): textos acadêmicos
 - Pouco difícil (25-50): ensino médio e nível superior
 - Fácil (50-75): da quinta à oitava série
 - Muito fácil (75-100): corresponde aos primeiros quatro anos de escolaridade
- *Sílabas por palavra de conteúdo*: Número médio de sílabas em substantivos, verbos, adjetivos e advérbios.
- *Modificadores por sintagma*: Média do número de adjetivos, advérbios e artigos que participam de um sintagma. Exemplo: "Acessório utilizado por adolescentes, o boné é um dos itens que compõem a vestimenta idealizada pela proposta." Texto com 6 sintagmas e 3 modificadores. Valor da métrica é 0,6.
- *Palavras antes de verbos principais*: Média de palavras antes de verbos principais na cláusula principal da sentença. Considerando mesmo exemplo do item anterior, o valor desta métrica é 1 pois a palavra “acessório” é a única que antecede o verbo.

O Índice Flesch gerado pelo CohMetrix-Port pontuou como muito difícil o texto *Auxílio-doença* (18, 2). Foram pontuados como pouco difícil o *Benefício assistencial ao trabalhador portuário avulso* (35, 1) e *Aposentadoria por idade urbana* (26, 7).

Palavras trissílabas e polissílabas são menos frequentes e mais complexas. Na métrica *Sílabas por palavra de conteúdo*, os textos analisados pontuaram uma média superior a três. A literatura de Psicolinguística indica que acessar palavras longas no léxico mental demanda mais esforço do leitor. O texto *Auxílio-doença* apresentou a maior média (3, 4).

Quanto à métrica *Modificadores por sintagma*, os textos são equivalentes.

² No processo de *parsing*, de atribuição de uma estrutura sintática à sentença lida, é necessário manter representações das estruturas na memória para que as informações possam ser integradas e, assim, o sentido da sentença possa ser recuperado. Assim, em princípio, quanto mais longa for uma sentença, mais informação precisa ser integrada e mais custo esse processo traz para a memória de trabalho que tem uma capacidade limitada. O mesmo raciocínio se aplica aos sintagmas complexos, envolvendo múltiplos modificadores.

³ Índice formulado originalmente em inglês. O Coh-Metrix-Port 2.0 usa a fórmula adaptada para o português por Martins, Ghiraldelo, Nunes e Oliveira Junior (1996).

A média de palavras antes de verbos principais é considerado um índice relevante para avaliar a carga da memória de trabalho. O texto *Auxílio-doença* apresentou a maior média (4.4).

Tabela 1: Métricas de textos do site INSS analisados pelo Coh-Metrix-Port 2.0

Métrica	Auxílio-doença	Aposentadoria por Idade Urbana	Benefício assistencial ao trabalhador portuário avulso
Índice Flesch	18.2	26.7	35.1
Sílabas por palavra de conteúdo	3.433	3.192	3.090
Modificadores por sintagmas	0.181	0.210	0.178
Palavras antes de verbos principais	4.411	2.229	2.533

As métricas geradas pelo Coh-Metrix-Port 2.0 apontaram que as características linguísticas do texto *Auxílio-doença* configuram um grau maior de dificuldade para leitura do que os demais textos processados pela ferramenta.

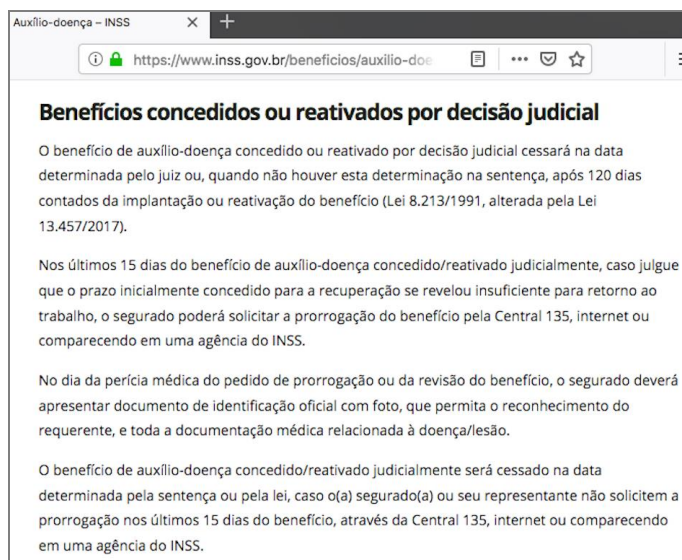
Informações sobre as estatísticas de navegação na seção *Benefícios* no site do INSS, obtidas por meio da Lei de Acesso à Informação (INSS, 2019), mostraram que o texto sobre *Auxílio-doença* é o mais acessado daquela seção.

Nos doze meses entre 01/04/2018 e 30/04/2019, a página *Auxílio-doença* teve 22.657.893 visualizações (todos os acessos à página), sendo 10.539.600 visualizações únicas.

Análise detalhada de um fragmento do texto *Auxílio-doença*

Optou-se pela análise granular do texto mais visualizado na seção *Benefícios* devido à sua importância estatística e à incidência concomitante de várias características linguísticas que prejudicam a compreensão textual. Foi escolhido o trecho correspondente à sub-seção *Benefícios concedidos ou reativados por decisão judicial* pois este fragmento é exemplar dos problemas presentes em todos os textos investigados.

Figura 1: Trecho do texto “Auxílio-doença” selecionado para análise detalhada



O fragmento tem Índice Flesch 19 (“Muito difícil”). Cada parágrafo é formado por um único período longo. No fragmento, o primeiro período tem 40 palavras; o segundo, 46 palavras; o terceiro, 38 palavras; e o quarto, 44 palavras. Vale observar que as diretrizes internacionais de

Linguagem Simples orientam escrever períodos com, no máximo, 20 palavras.

No primeiro parágrafo tem-se um sujeito longo, cujo núcleo “benefício” é modificado por vários sintagmas, numa relação estrutural bastante complexa, envolvendo inclusive formas reduzidas de passiva (“concedido ou reativado por decisão judicial”). Esse mesmo trecho apresenta uma oração adverbial intercalada (“quando não houver ... sentença”). Há também, no final do período, uma forma de particípio para a qual é praticamente impossível recuperar o termo a que essa forma se refere (“alterada pela Lei...”).

No segundo parágrafo, o adjunto adverbial de tempo “Nos últimos 15 dias ... judicialmente”, que faz parte da oração principal (“o segurado poderá solicitar... INSS”), aparece anteposto e separado desta por uma oração condicional (“caso julgue... trabalho”). Essa estrutura representa alto custo para a memória de trabalho: entre outros aspectos, o sujeito do verbo “julgar” na primeira linha do parágrafo só poderá ser identificado na terceira linha (“o segurado”).

O terceiro parágrafo apresenta grande número de nominalizações, algumas das quais poderiam ser substituídas por formas verbais, reduzindo a complexidade do texto.

No quarto parágrafo, além da longa extensão do período, característica de todos os demais parágrafos, o que mais chama a atenção é o alto uso de estruturas passivas, marcadas pelos particípios “concedido/reativado”, “cessado”, “determinada”.

Quanto ao uso de palavras pouco conhecidas, buscou-se referência no CorPop – Corpus do português popular brasileiro escrito, desenvolvido por Pasqualini (2018) no Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). O CorPop foi elaborado a partir da análise de dados sobre o nível de letramento dos leitores brasileiros e das características que poderiam compor um padrão de simplicidade textual em um corpus de textos adequados a esses leitores. É um corpus pequeno, com 32.138 types e 684.799 tokens. Palavras com mais de cinco ocorrências no CorPop podem ser consideradas bastante frequentes.

O fragmento apresenta duas palavras com zero ocorrência no CorPop: “requerente” e “reativação”. Em ambos os casos, as palavras são elementos-chave para compreender a instrução dada pelo INSS.

5. Conclusão e próximos passos

Este artigo apresentou os resultados de estágios preliminares da investigação ora em andamento. A coleta de dados colaborou para embasar as próximas etapas exploratórias: entrevistas com usuários do site do INSS e esquematização de diretrizes de Linguagem Simples para uso em e-gov.

Acredita-se que as entrevistas possibilitarão acessar os principais sentimentos, frustrações e desejos dos usuários em relação às informações textuais no site do INSS. Com a esquematização das diretrizes para uso de Linguagem Simples em governos eletrônicos estrangeiros e no Brasil, espera-se criar uma tabela de referência para a reescrita do texto no experimento final da pesquisa.

Além da tabela, o conjunto total de dados coletados na etapa exploratória fundamentará o experimento para avaliar a compreensibilidade de um texto da seção “Benefícios” do website do INSS, antes e depois de reescrito em Linguagem Simples, e também possibilitará delimitar o perfil participantes. As funções medidas em laboratório serão o tempo de leitura dos textos, a retenção de informações e a avaliação de satisfação do usuário, com técnicas ainda por definir.

Acredita-se que os achados desta investigação têm potencial para cooperar com o corpo de conhecimento científico da redação em linguagem simples, gerando evidências que colaborem para estudos nos campos de Design, Estudos da Linguagem, Comunicação, Gestão Pública, Direito e demais áreas do saber que envolvam a compreensibilidade da linguagem escrita.

6. Agradecimento

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

7. Referências

- Barboza, E. M. F., & Nunes, E. M. de A. (2007). A inteligibilidade dos *websites* governamentais brasileiros e o acesso para usuários com baixo nível de escolaridade. *Inclusão Social*, Brasília, v. 2, n.2, p. 19-33. Abril/Set.
- Barboza, E. M. F. (2010). A linguagem clara em conteúdos de *websites* governamentais para promover a acessibilidade de cidadãos com baixo nível de escolaridade. *Inclusão Social*, Brasília, v. 4, n. 1 (p. 52-66), Jul/Dez.
- Brasil (2002). Resolução N. 7, de 29 de Julho de 2002. Estabelece regras e diretrizes para os sítios na internet da Administração Pública Federal. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Resolu%C3%A7%C3%A3o/2002/RES07-02web.htm. Acesso em: 2 jul. 2019.
- Brasil (2007). Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Departamento de Governo Eletrônico. *Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços*. Brasília: MP, 2007. Disponível em: <https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/Indicadores%20e%20Metricas%20para%20a%20Avaliacao%20de%20e-Servicos.pdf>. Acesso em: 2 jul. 2019.
- Brasil (2010). Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Padrões Web em *Governo Eletrônico: Cartilha de Usabilidade*. Brasília: MP, SLTI, 2010. Disponível em: <https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/e-pwg-usabilidade.pdf>. Acesso em: 2 jul. 2019.
- Brasil (2011). Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Lei do Acesso à Informação (LAI) Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20112014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 2 jul. 2019.
- Brasil (2014). Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. *eMAG Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico*. Brasília. Disponível em: <https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/eMAGv31.pdf>. Acesso em: 2 jul. 2019.
- Brasil (2015). Decreto nº 8.414, de 26 de fevereiro de 2015. Institui o Programa Bem Mais Simples Brasil. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8414.htm Acesso em: 2 jul. 2019
- Brasil (2016). Decreto Nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016. Institui a Política de Governança Digital. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm> . Acesso em: 2 jul. 2019.
- Brasil (2018). Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. *Estratégia de Governança Digital: Transformação Digital – cidadania e governo (versão revisada)*. Brasília; 2018. Disponível em: <https://www.governodigital.gov.br/EGD/documentos/revisao-da-estrategia-de-governanca-digital-2016-2019.pdf> Acesso em: 2 jul. 2019.
- Fischer, H. (2018). *Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania*. Rio de Janeiro: Com Clareza.
- Garwood, K. (2014). *Plain, But Not Simple: Plain Language Research with Readers, Writers, and Texts*. Tese de doutorado – Universidade de Waterloo. Waterloo, Grã-Bretanha. Disponível em:

- Fischer, H., Mont'Alvão, C., Rodrigues, E. S. & Engelke, A. | Compreensibilidade em textos de e-gov: uma análise exploratória da escrita do INSS.
https://uwspace.uwaterloo.ca/bitstream/handle/10012/8401/Garwood_Kim.pdf;sequence=3. Acessado em: 2 jul. 2019
- Houaiss, A., & Villar, M. de S (2001). *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Objetiva.
- Inaf Brasil (2018) – Resultados preliminares. Estudo especial sobre alfabetismo e mundo do trabalho. São Paulo. Disponível em: < http://acaoeducativa.org.br/wp-content/uploads/2018/08/Inaf2018_Relat%C3%B3rio-Resultados-Preliminares_v08Ago2018.pdf Acesso em: 2 jul. 2019
- INSS – Instituto Nacional do Seguro Social. [Estatísticas de acesso à seção de Benefícios do site do INSS]. Destinatária: Heloisa Fischer. 10 mai. 2019. 1 pdf.
- Lopes, K., Macadar, M. A, & Luciano, E. M (2017). Valor público: o cidadão no centro da gestão pública. *2017 Pesquisa TIC Governo Eletrônico*. São Paulo: Comitê Gestor da Internet.
- Martins, T.B.F., Ghiraldelo, C. M, Nunes, M. G. V., & Oliveira Junior, O.N. (1996). Readability formulas applied to textbooks in brazilian portuguese. *Notas do ICMC*, N. 28. São Carlos: Icm-sc-Usp.
- Martins, S., & Filgueiras, L. (2007). Métodos de Avaliação de Apreensibilidade das Informações Textuais. *Congreso Latinoamericano de la Interacción Humano-Computadora 2007*. Disponível em: http://www.clihc.org/2007/papers/MetodosAvalicao_ID25_longpaper.pdf. Acesso em: 2 jul. 2019
- Mendonça, N. R. de S (1987). *Desburocratização Linguística: Como simplificar textos administrativos*. São Paulo: Livraria Pioneira Editora.
- Pasqualini, B. F. (2018). *CorPop: um corpus de referência do português popular escrito do Brasil*. Tese de doutorado - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.
- Projeto de Lei 01-00226 (2019). "Institui a Política Municipal de Linguagem Clara nos órgãos da administração direta e indireta, e dá outras providências." <http://documentacao.camara.sp.gov.br/iah/fulltext/projeto/PL0226-2019.pdf>. Acesso em: 2 jul. 2019
- São Paulo (2016). *Orientações para Adoção de Linguagem Clara*. São Paulo: Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados – Seade. Disponível em: http://www.governoaberto.sp.gov.br/wp-content/uploads/2017/12/orientacoes_para_adocao_linguagem_clara_ptBR.pdf. Acesso em: 2 jul. 2019.
- Scarton, C. E.; & Aluísio, S. M. (2010). Análise da Inteligibilidade de textos via ferramentas de Processamento de Língua Natural: adaptando as métricas do Coh -Metrix para o Português. *LinguaMÁTICA*, v. 2 , n.1, Abril 2010, p. 45–62.
- Schraver, K. & Gordon, F. (2010). Grounding plain language in research. *Clarity* 64. November.
- Schraver, K. (2017). Plain Language in the US Gains Momentum: 1940- 2015. *IEEE Transactions on Professional Communications*, Vol. 60, N. 4, December.
- Silveira, M. I. M. (2008). O burocratês: análise à luz de uma gramática retórica. In: *Revista da ABRALIN*, v. 7, n. 1, p. 215-258, jan./jun.
- United Nations. United Nations E-Government Surveys: 2018. New York: United Nations, 2018. Disponível em: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf. Acesso em: 30 jun. 2019

Fischer, H., Mont'Alvão, C., Rodrigues, E. S. & Engelke, A. | Compreensibilidade em textos de e-gov: uma análise exploratória da escrita do INSS.

United Nations, UN E-Government Knowledgebase. Disponível em:
<https://publicadministration.un.org/egovkb/enus/About/UNeGovDD-Framework>. Acesso em: 2 jul. 2019.

Sobre os autores

Heloisa Fischer, Mestranda em Design, PUC-Rio, Brasil <helofischer@gmail.com>

Cláudia Mont'Alvão, DSc, PUC-Rio, Brasil <cmontalvao@puc-rio>

Erica dos Santos Rodrigues, DSc,, PUC-Rio, Brasil <ericars@puc-rio.br>

Antonio Engelke, DSc, UERJ, Brasil <antonioengelke@gmail.com>