



RELATÓRIO DE VIAGEM

DADOS DO EVENTO

DATA DE INÍCIO	DATA DE TÉRMINO	NOME DO EVENTO	CIDADE/PAÍS
27 de setembro de 2023	29 de setembro de 2023	Plain Language Conference 2023	Buenos Aires, Argentina

RESUMO DO EVENTO

ENTIDADE ORGANIZADORA	PROCESSO	PARTICIPANTES
Plain Language Association International	021.864/2023-3	Maria Paula Beatriz Estellita Lins

JUSTIFICATIVA (RESUMO)

A servidora participou do principal evento de referência internacional em Linguagem Simples (LS). No evento foram apresentadas experiências em diversos países, com abordagens diferenciadas e complementares no uso da LS. Além de iniciativas brasileiras, merecem destaque experiências dos Estados Unidos, da América Latina (em especial, da Argentina, que sediou o evento) e europeias (sobretudo da Espanha).

O evento trouxe insumos para orientar os projetos que o Laboratório de Inovação (coLAB-i), sob gestão da participante, está realizando. Além disso, apresentou uma perspectiva mais ampla sobre a LS, que poderá ser adotada nas iniciativas do coLAB-i voltadas para a temática de Participação Cidadã.

A participação no evento mostrou que o Brasil tem iniciativas relevantes, mas está num estágio preliminar em relação a outros países. Diversos órgãos no da administração pública brasileira estão publicando normativos que declaram a relevância da LS ou a intenção de aplicá-la. Outros estão organizando seus próprios guias ou manuais para aplicação da LS. Há ainda iniciativas de editais, páginas web ou outros documentos em versões com LS. Contudo, ainda há um caminho importante a seguir, sobretudo no sentido de adotar a LS como metodologia para soluções de problemas complexos junto à sociedade e não apenas como uma referência para simplificação de linguagens.

RELATO

Estrella Montolí (Barcelona), destacou que os processos digitais aumentaram a distância entre administração e cidadania. A LS é a ponte frente à complexidade e incerteza do mundo, sobretudo nas emergências complexas (por exemplo, a pandemia). Os projetos de LS podem ser simples (um aviso com orientações claras) ou complexos (processos que mudam a cultura de comunicação até impactar leis).

Emergências complexas têm um grau de incerteza maior que incertezas comuns: as causas se encontram no contexto dos fenômenos globais; são problemas complexos que exigem soluções difíceis, por exemplo, com impactos em vários setores. A resposta é a governança ágil, adaptativa e democráticas. Nesse sentido, os três C propostos pela London School of Economics são essenciais, atualizados com mais um elemento: colaboração, cocriação, cuidado e comunicação. São necessárias equipes e projetos mais ágeis para criar uma situação.

Uma questão essencial é identificar quais são os textos administrativos de maior potencial para promover mudança no mundo. Frente a ela, a metodologia Action-Theory é uma referência importante: investigação, docência, transferência. Projetos precisam de equipes multi: direito, linguistas, designers, UX, especialistas em políticas públicas, universidades, representantes de vários órgãos, usuários.

Os posters apresentados destacaram a LS como um dos pilares para o desenvolvimento democrático, a fim de reconciliar instituições e sociedade. Linguagem é poder, mas esse elemento precisa ser retirado para que realmente a informação chegue a quem precise. A linguagem técnica é importante, mas 90% dos problemas não têm a ver com isso e sim com outros elementos de complexidade da linguagem (gerúndios, frases longas ou intercaladas). Os usuários das políticas públicas são os mais esquecidos no momento da comunicação.

A mudança requerida, portanto, é cultural: trabalhar em redes e colocar o destinatário no centro. O direito de compreender é fundamental. A presunção de conhecimento da lei é uma falácia. Para a República Dominicana, por exemplo, o foco no cidadão foi descrito a partir de três elementos: escrita criativa, storytelling e redação efetiva. Na Costa Rica, foram trabalhados experimentos para gerar empatia com a questão: “e se fosse você?” Como você se sentiria se não entendesse o que diz esta decisão que interfere diretamente na sua vida? Trabalharam a empatia com foco no usuário e nos resultados. O México, por sua vez, desenvolveu um guia sobre como escrever para o cidadão (Manual de lenguaje ciudadana del Sistema Nacional de Transparencia) e fazem referência a “linguagem cidadã” em vez de LS.

A abordagem à LS é voltada para mudar comportamentos. No caso de documentos jurídicos, as pessoas cumprem mais a lei quando acreditam em sua legitimidade do que por medo das sanções. Legitimidade significa que:

- quem cumpre a ordem acredita que seus argumentos foram ouvidos
- a pessoa se sente respeitada
- houve neutralidade e imparcialidade, ou seja, não houve distinção entre as pessoas
- a linguagem foi clara

Desse modo, não é apenas a linguagem simples que importa. Também o design e a disponibilidade da informação são importantes (acesso no momento necessário). Para Lorena Tula, também há a questão da oralidade, que se refere à LS nas apresentações.

É preciso mapear os pontos de contato com o cidadão para poder checar a compreensão. A LS envolve uma relação integral com o cidadão.

Por fim, foram também apresentados assistentes que apoiam o desenvolvimento de textos em LS ou a transformação a partir de um texto preliminar. Um exemplo foi o Clappi, ferramenta usada em Buenos Aires, baseada no Manual de LS do governo. Os documentos são analisados quanto às perspectivas: discursiva, prescritiva, pragmática e estilística.

A Espanha, por sua vez, criou a ferramenta IRIA, que é de acesso aberto e foi desenvolvida por uma equipe de linguistas, profissionais de TI ou de inteligência artificial e de direito. Ela traz minutas de vários gêneros, uma proposta de estrutura, frases típicas que podem ser clicada para inserir no texto e a possibilidade de revisar o texto com recomendações. Ao clicar sobre uma das recomendações apontadas, o sistema destaca os trechos que apresentam problemas. Também marca conectores ou expressões para sugerir substituições. Ao final, o usuário pode baixar ou salvar no próprio sistema.

Para Romina Sparano, o chatGPT também pode ser usado. Ele traz a lógica, mas são as pessoas que trazem acurácia e singularidade (empatia com o usuário).

ENCAMINHAMENTOS POSSÍVEIS, NO ÂMBITO DO TCU, DECORRENTES DESTA AÇÃO

No âmbito do coLAB-i, algumas apresentações trouxeram insumos para aperfeiçoar os testes que vêm sendo realizados com o chatTCU para produzir textos em LS. Além disso, foram apresentadas soluções de aplicativos que transformam textos em LS, que podem ser exemplos para que o próprio chatTCU ofereça recursos de apoio nesse sentido.

Na iniciativa atual de apoiar a redação de relatórios de auditoria em LS, seria interessante fazer uma pesquisa sobre o nível de compreensão do gestor público e de suas principais dificuldades.

Além disso, é preciso mapear que mudanças realmente o TCU espera em relação ao cidadão. No âmbito dos projetos em Participação Cidadã, é muito importante tratar a LS como linguagem cidadã, com foco no usuário que se pretende alcançar e nas suas necessidades. Uma proposta é partir do entendimento sobre o que significa “em benefício da sociedade” para diferentes atores e segmentos. A proposta é realizar oficinas para colaborativamente

compreender a mudança que se quer (cidadão conhecendo o TCU, cidadão colaborando com fiscalizações, cidadão confiando no TCU) para então desenhar projetos voltados para essa prioridade, necessariamente em parceria com outras unidades do Tribunal.