UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA – POSGRAP
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
EM REDE NACIONAL – PROFIAP

MADALENA SÁ FREIRE

LINGUAGEM SIMPLES É DEVER INSTITUCIONAL: A COMUNICAÇÃO ENTRE O TCE-SE E O CIDADÃO

SÃO CRISTÓVÃO-SE
2026

MADALENA SÁ FREIRE

LINGUAGEM SIMPLES É DEVER INSTITUCIONAL: A COMUNICAÇÃO ENTRE O TCE-SE E O CIDADÃO

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP – realizado na Universidade Federal de Sergipe.

Orientadora: Profa. Dra. Alessandra Cabral Nogueira Lima

SÃO CRISTÓVÃO-SE
2026

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

Freire, Madalena Sá
F866l Linguagem simples é dever institucional : a comunicação entre o TCE-SE e o cidadão / Madalena Sá Freire ; orientadora Alessandra Cabral Nogueira Lima. – São Cristóvão, SE, 2026.
125 f. : il.

Dissertação (mestrado profissional em Administração Pública em Rede Nacional) – Universidade Federal de Sergipe, 2026.

1. Administração pública. 2. Comunicação na administração pública. 3. Transparência na administração pública. 4. Responsabilidade. 5. Política linguística. 6. Controle social. I. Sergipe. Tribunal de Contas – Linguagem. II. Lima, Alessandra Cabral Nogueira, orient. III. Título.

CDU 35.078.3:659.3(813.7)

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

ATA DA DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO FINAL

Aos tres dias do mês de junho de dois mil e vinte e seis foi realizada através de apresentação on-line a Banca de Defesa da Dissertação de Mestrado Profissional da discente **Madalena Sá Freire: 202411004033** com o título do trabalho de conclusão final: **LINGUAGEM SIMPLES É DEVER INSTITUCIONAL: A COMUNICAÇÃO ENTRE O TCE-SE E O CIDADÃO .** A banca foi composta pelos seguintes membros: Profa. Dra. Alessandra Cabral Nogueira Lima (Presidente/Orientadora), Prof. Dr. Victor Hugo Lima Alves (PROFIAP/UFRR) e a Profa. Dra. Martha Suzana Cabral Nunes (PPGCI/UFS). Após a apresentação, foi passada a palavra à banca que arguiu a discente e a mesma respondeu aos questionamentos. A presidente e orientadora fez as considerações e em seguida a banca examinadora deliberou pela APROVAÇÃO.

Cidade Universitária Prof. José Aloísio de Campos, São Cristóvão - SE, 03 de junho de 2026.

gov.br Documento assinado digitalmente
ALESSANDRA CABRAL NOGUEIRA LIMA
Data: 03/06/2026 12:31:40-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Profa. Dra. Alessandra Cabral Nogueira Lima
(Presidente/Orientadora)

gov.br Documento assinado digitalmente
VICTOR HUGO LIMA ALVES
Data: 08/06/2026 14:36:18-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof. Dr. Victor Hugo Lima Alves
(PROFIAP/UFRR)

gov.br Documento assinado digitalmente
MARTHA SUZANA CABRAL NUNES
Data: 07/06/2026 17:53:02-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Profa. Dra. Martha Suzana Cabral Nunes
(PPGCI/UFS)

gov.br Documento assinado digitalmente
MADALENA SA FREIRE
Data: 08/06/2026 14:57:02-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Madalena Sá Freire
(Discente/PROFIAP/UFS)

AGRADECIMENTOS

Agradeço à ciência e à descoberta, guiada pelos elementos que Leonardo Secchi tão bem descreve em "O que faz uma boa pesquisa em política pública?": a curiosidade que me deu energia; a humildade de colocar um tijolinho nesta construção coletiva; a disciplina para transformar inquietação em método; a criatividade para superar as dificuldades; a sorte de ter acesso a orientações valiosas; e, principalmente, o altruísmo: a predisposição para fazer o bem aos outros por meio do enfrentamento de problemas coletivos.

Ao meu filho Guto, pelas trocas diárias de conhecimento, trocas internacionais de artigos, ensinos e vivências. Nosso intercâmbio de amor e estudos foi o combustível necessário para o meu fazer científico.

À minha mãe, a bibliotecária Inês Sá Freire, e à minha irmã, a administradora pública Marta Sá Freire Campos, por serem minha rede de apoio total e por nunca duvidarem que eu estava no meu verdadeiro caminho.

A Otávio Augusto, pelo pontapé inicial e por ser o primeiro a acreditar num sonho que eu mesma considerava inatingível. Sua confiança foi o alicerce de tudo.

À minha orientadora, a Professora Dra. Alessandra Cabral Nogueira Lima (Alê): guardarei seus ensinamentos para sempre. Você estará sempre em minha mente e em meu coração como exemplo de mestria e acolhimento. Sou seu eterno "tratorzinho" e você minha "Alê" de muito aconselhamento, freios, torcida e carinhos.

Ao meu irmão Ademar, que mesmo nas ondas de Itacaré enviou a vibe e a força necessárias para esta caminhada. Ao meu cunhado e vizinho Artur: suas dicas e elogios - vindos de um quase pós-doc -, ganham um peso ainda mais relevante. Aos amigos da vida, que deixaram o percurso leve e seguem comigo na jornada: Zé Carlos, Gleice, Wesley, Barrosinho, Lessa, Lílian, Alexandra Camila, Elaine, Monique, Adélia, Ercílio, Maryfran, Joubert, Ítalo, Thiago, Everaldo e Norma Suely. Sei que minha torcida é bem maior que esta lista, e sinto essa energia de todos vocês.

Aos colegas de Mestrado, cujas trocas, experiências e vivências foram um ensinamento à parte. Tudo e todos deixaram lições valiosas, inclusive as divergências e os contrastes, que serviram para lapidar meu discernimento e reafirmar que o verdadeiro saber não se perde em aparências, mas se consolida na integridade.

Às colegas do TCE-SE, em nome de Priscila, Tati e Larissa: vocês são a prova de que coleguismo e casualidade funcionam muito bem; quanta empatia, meninas!

Aos professores da UFS, em especial a Kelly, Klever, Marcos, Cláudio e Rodrigo: este

carinho é extensivo a toda equipe. Saibam que há um pouco de cada um nesta conquista.

Meus amados Magali e Romeu: pela companhia fiel e por entenderem - eu acredito nessa pequena consciência que nos cerca -, que a tutora precisava de tempo para ler, virar pesquisadora e cientista.

À tia Perpétua, que aqui representa toda a minha família: sua dedicação aos estudos, imensa lembrança da minha infância, foi meu espelho de sempre. Hoje, busco a mesma garra e coragem que te fizeram essa mulher gigante e Procuradora exemplar na Bahia.

Aos que se foram: minha avó Margarida, minha segunda mãe, vereadora nos anos 40 e diretora de escola pública no turno noturno; a doce vó Dulce Sá; meu pai Antônio Piuga, o maior comunicador que conheci, pulsante, inteligente e perspicaz; meus avôs, o auditor público competente Ademar, e o poeta, idealista e homem das letras, Osvaldo Sá. Vocês são o alicerce da minha ancestralidade, orgulho forte, verdadeiro. Se vivos estivessem, estaria agora no aconchego do abraço de vocês.

No mais, faço das palavras de Clarice Lispector as minhas: “Sou o que os outros veem, mas o que sinto por dentro é um saber que ninguém alcança."

"A palavra não foi feita para enfeitar, brilhar como ouro falso; a palavra foi feita para dizer."

Graciliano Ramos, em *Linhas Tortas* (1962).

RESUMO

Objetivo: analisar o alinhamento dos documentos e comunicações institucionais do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE) aos princípios da Linguagem Simples, à luz da Política Nacional de Linguagem Simples (Lei nº 15.263/2025) e da ABNT NBR ISO 24495-1:2024, considerando sua contribuição para a transparência substantiva, a *accountability* e o controle social. **Metodologia:** a pesquisa adota abordagem qualitativa, com delineamento documental e analítico, fundamentado na Análise de Conteúdo. O corpus é composto por documentos institucionais do TCE-SE, examinados com base nos princípios de relevância, localização da informação, compreensibilidade e usabilidade. **Principais resultados:** identificou-se predominância de linguagem técnico-processual, baixa mediação comunicacional e fragilidades na organização da informação, configurando barreiras à inteligibilidade e ao uso dos dados públicos. Observa-se dissociação entre publicidade formal e apropriação social, evidenciando que a disponibilização da informação não garante sua compreensão. **Relevância e Originalidade:** o estudo inova ao tratar a Linguagem Simples como instrumento de governança no controle externo, deslocando o foco da transparência formal para a substantiva, centrada na inteligibilidade. **Contribuições teóricas e metodológicas:** consolida a Linguagem Simples como categoria analítica na Administração Pública e propõe modelo de análise documental baseado em parâmetros normativos. **Contribuições sociais e de gestão:** propõe um Produto Técnico-Tecnológico (PTT), na forma de minuta de resolução para institucionalização da Linguagem Simples no TCE-SE, visando qualificar a comunicação e fortalecer o controle social.

Palavras-chave: Linguagem Simples; Comunicação Pública; Transparência Substantiva; *Accountability;* Controle Externo.

ABSTRACT

Objective: to analyze the alignment of institutional documents and communications of the Court of Accounts of the State of Sergipe (TCE-SE) with Plain Language principles, considering the National Plain Language Policy (Law No. 15,263/2025) and ABNT NBR ISO 24495-1:2024, considering its role in promoting substantive transparency, accountability, and social oversight. **Methodology:** the study adopts a qualitative approach, with a documentary and analytical design, based on Content Analysis. The corpus consists of institutional documents from TCE-SE, examined according to the principles of relevance, information findability, comprehensibility, and usability. **Main results:** the findings reveal the predominance of technical-procedural language, limited communicational mediation, and weaknesses in information organization, constituting barriers to intelligibility and effective use of public data. A gap is identified between formal disclosure and social appropriation, indicating that availability alone does not ensure understanding. **Relevance and Originality:** The study innovates by framing Plain Language as a governance instrument in external control, shifting the focus from formal to substantive transparency, centered on intelligibility. **Theoretical and methodological contributions:** it consolidates Plain Language as an analytical category in Public Administration and proposes a documentary analysis model grounded in normative parameters. **Social and managerial contributions:** the study proposes a Technical-Technological Product (TTP), consisting of a draft resolution to institutionalize Plain Language within TCE-SE, aiming to improve communication and strengthen social oversight.

Keywords: Plain Language; Public Communication; Substantive Transparency; Accountability; External Oversight.

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 - Principais pontos da ISO 24495-1:2023 sobre Linguagem Simples..... 22
Quadro 02 - Evolução normativa da Linguagem Simples no Brasil..... 25
Quadro 03 - Cruzamento entre os princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e dimensões do acesso à informação, transparência, participação cidadã e controle social..... 28
Quadro 04 - Modelos e dimensões de *accountability* e sua dependência da Comunicação Institucional 31
Quadro 05 - Matriz de referência teórico-normativa 37
Quadro 06 - Delimitação das categorias analíticas e alcance da pesquisa Linguagem Simples na Comunicação Pública 40
Quadro 07 - Operacionalização das categorias analíticas da pesquisa 46
Quadro 08 - Estrutura do *corpus* documental da pesquisa 50
Quadro 09 - Protocolo do estudo de caso documental 56
Quadro 10 - Critérios de validade e confiabilidade do estudo de caso documental..... 58
Quadro 11 - Modelo teórico-empírico da pesquisa 60
Quadro 12 - Microanálises das dimensões de Linguagem Simples no *corpus* do TCE-SE 65
Quadro 13 - Barreiras de inteligibilidade, localização da informação e usabilidade na comunicação institucional do TCE-SE 71
Quadro 14 - Aderência aos princípios de Linguagem Simples na comunicação institucional do TCE-SE 74

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ALESE	Assembleia Legislativa do Estado de Sergipe
ATRICON	Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil
CGI.br	Comitê Gestor da Internet no Brasil
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
IDEB	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica
IC	Interpretação Científica
INAF	Indicador de Alfabetismo Funcional
ISO	International Organization for Standardization
LAI	Lei de Acesso à Informação
LS	Linguagem Simples
ODR	Online Dispute Resolution
OSCIP	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
PNAD Contínua	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua)
PTT	Produto Técnico-Tecnológico
STF	Supremo Tribunal Federal
TCE-SE	Tribunal de Contas do Estado de Sergipe
TCE-RO	Tribunal de Contas do Estado de Rondônia
TCU	Tribunal de Contas da União
TI	Tecnologia da Informação
TR	Termo de Referência
USP	Universidade de São Paulo
UC	Unidade de Contexto
UR	Unidade de Registro
UX	User Experience (Experiência do Usuário)

SUMARIO

1 INTRODUÇÃO 14

1.1 Problema de pesquisa 15

1.2 Objetivos 16

1.2.1 Objetivo geral 16

1.2.2 Objetivos específicos 16

1.3 Justificativa 16

2 REFERENCIAL TEÓRICO 19

2.1 Fundamentos teóricos da comunicação pública: alteridade, inteligibilidade e acesso à informação 19

2.2 O movimento internacional pela Linguagem Simples: evolução histórica, institucionalização legal e padronização internacional 23

2.3. Contexto brasileiro: da legislação federal à inovação local 25

2.4 Do juridiquês à linguagem cidadã nos Tribunais de Contas 28

2.5 Da transparência à compreensão: a Linguagem Simples como instrumento de cidadania 29

2.6 Linguagem Simples não é opcional: é condição para a *accountability* democrática 32

2.7 Linguagem Simples como política de inovação institucional 35

2.8 Exclusão em dobro: quando o digital não fala simples 37

2.9 Linguagem Simples como chave analítica da comunicação institucional 38

2.10 Síntese do referencial e construção da matriz analítica 40

2.10.1 Categorias analíticas de pesquisa 41

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS 44

3.1 Delineamento da pesquisa 44

3.2 Lócus da pesquisa 45

3.3 Definições analíticas e operacionais das categorias de análise 45

3.3.1 Categorias analíticas 47

3.3.2 Categorias operacionais 48

3.4 *Corpus* documental, recorte temporal e critérios de seleção 53

3.4.1 Recorte temporal e critérios de seleção 55

3.5 Procedimentos de coleta e organização do *corpus* 56

3.6 Instrumentos da pesquisa 57

3.7 Procedimentos de tratamento e análise dos dados 58
3.8 Protocolo do estudo de caso documental 59
3.9 Critérios de validade e confiabilidade 61
3.10. Modelo teórico-empírico da pesquisa 63
3.11 Uso de Inteligência Artificial Generativa como apoio à pesquisa 64
4 DISCUSSÕES E RESULTADOS 67
4.1 Linguagem Simples na comunicação pública 67
4.1.1 Microanálises das dimensões de Linguagem Simples no corpus 69
4.2 Inteligibilidade, localização da informação e usabilidade da comunicação pública 72
4.2.1 Barreiras de inteligibilidade 72
4.2.2 Barreiras de localização da informação 73
4.2.3 Barreiras de usabilidade 74
4.3 Aderência aos princípios de Linguagem Simples 77
4.4 Síntese integradora dos achados 79
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS 81
REFERÊNCIAS 84
APÊNDICE A – PRODUTO TÉCNICO -TECNOLÓGICO 95

1 INTRODUÇÃO

A comunicação do Estado exerce influência direta sobre o acesso a direitos, a participação cidadã e a qualidade da democracia. No contexto brasileiro, o uso recorrente do juridiquês, de jargões, siglas e de linguagens excessivamente técnicas faz com que muitas informações públicas, embora formalmente corretas, tornem-se inacessíveis para grande parte da população, comprometendo a transparência, a confiança institucional e o exercício do controle social (Hood; Heald, 2006; Secchi, 2014).

Documentos administrativos, como portarias e editais, costumam atender aos parâmetros legais, mas tendem a falhar na acessibilidade comunicativa. Segundo Fischer *et al. (*2019), a dissonância prejudica a compreensão textual, impedindo que o cidadão utilize as informações de forma autônoma. Como resultado, servidores, jurisdicionados e a sociedade em geral enfrentam dificuldades para interpretar informações essenciais relacionadas a procedimentos, prazos, sanções e responsabilidades. Dessa forma, a clareza textual constitui requisito fundamental para a efetividade do controle social e para o pleno exercício da cidadania.

Nesse contexto, a Linguagem Simples emerge como uma abordagem capaz de aproximar o Estado e a sociedade, ao promover legibilidade e utilidade social da informação pública. Esta pesquisa estuda como a adoção da Linguagem Simples pode tornar a comunicação do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe mais clara, compreensível e socialmente útil.

Quando a clareza não é assegurada, a informação tende a cumprir apenas funções formais e legais, sem garantir compreensão efetiva. A distância entre o que as instituições comunicam em suas redes e o que o cidadão de fato compreende revela que o uso da Linguagem Simples não é um mero acessório, mas um suporte técnico essencial à governança. Em órgãos de fiscalização e controle, essa eficácia comunicacional é o que garante a transparência e a correta aplicação dos recursos públicos (Hood; Heald, 2006).

Neste estudo, a Linguagem Simples é tratada como uma tecnologia social que qualifica a comunicação entre Estado e sociedade. Na prática institucional, essa abordagem funciona como política pública de comunicação, orientada à promoção da compreensão, da inteligibilidade e da acessibilidade da informação estatal (Secchi, 2023). A implementação envolve técnicas de redação e organização da informação. O objetivo é produzir mensagens com leiturabilidade, respeitando a norma culta e o repertório do público (Sousa; Cardoso; Andrade, 2024).

A relevância do tema é ratificada pela ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e pela Lei nº 15.263/2025, que consolidam o entendimento da informação como dever estatal e direito do cidadão. Tais marcos normativos atribuem à Linguagem Simples um papel estratégico na promoção da transparência substantiva e da *accountability* democrática em órgãos de controle externo (ISO, 2023; Brasil, 2025; ABNT, 2024).

Apesar desses avanços, a produção científica sobre a incorporação da Linguagem Simples como política institucional em órgãos de controle externo permanece incipiente, sobretudo em sua materialização nos documentos e comunicações oficiais. Essa insuficiência de estudos empíricos evidencia a necessidade de examinar de que modo as diretrizes normativas de clareza e inteligibilidade se traduzem em práticas comunicacionais concretas nesses organismos.

Este estudo insere-se na Linha de Pesquisa em Administração Pública e Organizações do PROFIAP, ao analisar práticas de comunicação institucional e propor inovação aplicada voltada ao aprimoramento da gestão pública. Ao articular diagnóstico empírico e proposição de Produto Técnico-Tecnológico (PTT), a pesquisa contribui para o fortalecimento da transparência, da *accountability* e da eficiência organizacional no setor público.

Ao analisar o caso do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE), este trabalho acadêmico busca examinar como tais princípios são traduzidos nos registros institucionais, em um contexto marcado pela tensão entre o princípio constitucional da publicidade e o direito fundamental à informação (Brasil, 1988). A Linguagem Simples situa-se no campo da governança comunicacional, vinculando-se ao direito fundamental de compreender a informação, para além do seu acesso formal (ABNT, 2024). Ela se consolida como uma tecnologia social ao qualificar a relação entre Estado e sociedade e ao converter a transparência em efetividade democrática (Gil, 2023).

É nesse vazio empírico, situado entre a normatização da clareza e sua materialização nas comunicações de órgãos de controle, que se insere a presente investigação.

1.1 Problema de pesquisa

Para enfrentar a lacuna apresentada, o estudo toma como recorte empírico o TCE-SE e examina, à luz das diretrizes normativas vigentes, a aderência dos seus documentos e comunicações aos princípios da Linguagem Simples.

Assim, formula-se a seguinte questão de pesquisa: **como os documentos e comunicações institucionais do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe, de domínio**

público, se alinham aos princípios da Linguagem Simples, conforme as diretrizes da ABNT NBR ISO 24495-1:2024, no contexto da Política Nacional de Linguagem Simples?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Analisar o alinhamento dos documentos e comunicações institucionais do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe aos princípios da Linguagem Simples, à luz da Política Nacional de Linguagem Simples e das diretrizes da ABNT NBR ISO 24495-1:2024.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Mapear experiências e práticas de implementação da Linguagem Simples como política institucional em organizações públicas, a partir da literatura especializada, e de normativos pertinentes.
2. Examinar a estrutura textual, a organização da informação e os recursos linguísticos empregados nos documentos e comunicações do TCE-SE.
3. Identificar as barreiras linguísticas e comunicacionais presentes nos documentos e comunicações institucionais do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe, à luz das dimensões de inteligibilidade, acessibilidade e usabilidade adotadas no estudo.
4. Avaliar a aderência dos documentos e comunicações institucionais do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe aos princípios de clareza, relevância, localização da informação e usabilidade definidos pela ABNT NBR ISO 24495-1:2024.
5. Sistematizar diretrizes técnicas de Linguagem Simples, fundamentadas na ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e nos achados da análise documental, com vistas à elaboração de proposta de minuta de resolução para o aprimoramento das práticas comunicacionais no âmbito do TCE-SE.

1.3 Justificativa

A literatura sobre comunicação pública e *accountability* demonstra que o predomínio da linguagem técnico-jurídica nos órgãos de controle atua como barreira à transparência e à participação cidadã (Brasil, 1988; Secchi, 2014; Pires, 2021). Apesar desse diagnóstico,

permanecem escassos os estudos empíricos que examinam a materialização desse padrão nos documentos produzidos pelas Cortes de Contas. Esta pesquisa visa preencher tal lacuna ao investigar o fenômeno no Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE), problematizando o direito não apenas ao acesso, mas à compreensão efetiva dos registros oficiais.

Sob a ótica da ABNT NBR ISO 24495-1:2024, o trabalho situa-se no campo da democratização da comunicação pública, visando converter o saber técnico em um ativo social partilhado. A urgência do tema intensifica-se com a recente Política Nacional de Linguagem Simples (novembro de 2025), que consolida a clareza como dever estatal e direito subjetivo do cidadão (Brasil, 2025).

Nesse cenário, a Linguagem Simples afirma-se como uma estratégia de governança voltada à transparência substantiva. Ao reduzir barreiras cognitivas e qualificar as práticas informacionais, a proposta alinha-se às exigências contemporâneas de inclusão democrática e responsabilização pública (ABNT, 2024; Hood; Heald, 2006).

Sob essa premissa, a substituição do hermetismo jurídico pela clareza como valor organizacional fundamenta a sistematização de diretrizes no TCE-SE. Conforme Secchi (2014) e Pires (2021), tal transição é transversal à efetividade das políticas públicas, pois converte a publicidade formal em conteúdo socialmente significativo. Ao transformar relatórios técnicos em mensagens compreensíveis, a instituição consolida a acessibilidade como vetor de fortalecimento da *accountability* (Atricon, 2023; Phillipson, 1992).

A relevância social desta investigação acentua-se diante das barreiras textuais que segregam o acesso à informação. Em um cenário onde apenas 2,5% da população brasileira apresenta letramento proficiente (INAF, 2024), a Linguagem Simples deixa de ser uma escolha estilística para tornar-se instrumento de equidade. Sob essa lógica, a democratização do controle externo requer que os órgãos revisem seus fluxos de emissão, assegurando que o acesso ao dado seja indissociável da capacidade real de sua decodificação e uso cidadão.

No TCE-SE, essa demanda é ratificada pela Nota Recomendatória nº 04/2023 da Atricon, que prescreve a adoção de Linguagem Simples e Direito Visual. A análise dessa diretriz possibilita o alinhamento da Corte sergipana a parâmetros nacionais, consolidando a inteligibilidade como vetor de modernização administrativa (Atricon, 2023). Academicamente, a pesquisa inova ao articular a ABNT NBR ISO 24495-1:2024 à análise empírica documental, elevando a Linguagem Simples ao status de política de governança. Tal abordagem amplia a agenda de investigação sobre comunicação pública no Brasil, transcendendo a dimensão puramente técnica da redação (ABNT, 2024).

A consolidação da Linguagem Simples nos órgãos de controle exige uma transição da conformidade formal para a eficácia comunicativa. No Tribunal de Contas do Estado de Sergipe, essa mudança de paradigma impõe o exame de como o discurso oficial estrutura e restringe a apreensão das decisões.

1.4 Vinculação à linha de pesquisa

A presente pesquisa insere-se na Linha de Pesquisa em Administração Pública e Organizações do Programa de Pós-Graduação Profissional em Administração Pública (PROFIAP/UFS), voltada à análise de práticas de gestão e inovações orientadas ao aprimoramento da gestão e eficiência no setor público (PROFIAP, 2025).

O estudo tem como lócus o Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE), instituição central do controle externo sergipano, cujo ambiente comunicacional se mostra particularmente relevante para a análise da Linguagem Simples como estratégia institucional de comunicação pública. Ao articular diagnóstico documental e proposição de diretrizes aplicadas, a pesquisa contribui para a inovação do serviço público, alinhando-se aos objetivos do PROFIAP de produzir conhecimento aplicado com potencial de qualificação da atuação institucional e da transparência pública.

Além disso, o estudo reforça a natureza aplicada do mestrado profissional ao entregar um Produto Técnico-Tecnológico (PTT) de caráter documental, avaliativo e passível de replicação, voltado à qualificação das práticas comunicacionais do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe.

Ao subsidiar a incorporação sistemática dos princípios da Linguagem Simples, o PTT contribui para o fortalecimento do controle externo, da transparência substantiva, da *accountability* e da comunicação pública orientada ao cidadão. Desse modo, seus resultados podem contribuir para consolidar o TCE-SE como referência em governança democrática e inclusão comunicacional.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A comunicação constitui fundamento das relações entre Estado e sociedade, não se restringindo à transmissão de informações, mas configurando um processo relacional de produção e apropriação de sentidos. Para que a ação pública produza efeitos democráticos, não basta a divulgação de dados, normas e decisões; é necessário que sejam inteligíveis, permitindo sua compreensão e uso pelos destinatários. À luz das teorias da comunicação, a simetria, a redução de ruídos e o reconhecimento da alteridade são condições para a produção de sentido e a legitimidade institucional (Vanoye, 1982; Marcondes Filho, 2010; Libânio, 2024).

Na Administração Pública contemporânea, a clareza informacional constitui pilar da governança democrática, ao condicionar a compreensão e o uso da informação pelos cidadãos. As políticas de Linguagem Simples transcendem a dimensão estilística e se consolidam como requisito para a transparência substantiva e a *accountability* (Michener; Bersch, 2011; Hood; Heald, 2006).

O arcabouço teórico desta investigação articula seis dimensões complementares que permitem compreender a Linguagem Simples como estratégia de governança e como chave interpretativa da comunicação pública. A fundamentação parte (i) da literatura sobre produção de textos compreensíveis em contextos organizacionais e (ii) dos estudos sobre comunicação pública e inteligibilidade, estabelecendo a base cognitiva do estudo.

No plano da eficácia democrática, o referencial integra (iii) a abordagem da transparência substantiva e (iv) as contribuições da *accountability* democrática, situando a clareza como requisito para o controle social. Por fim, a análise ancora-se (v) em evidências de implementação institucional e (vi) no arcabouço normativo vigente, com especial ênfase à ABNT NBR ISO 24495-1:2024, consolidando a comunicação clara como um dever estatal e um direito fundamental à compreensão.

Estes eixos estruturam a base teórico-normativa desta pesquisa e orientam a construção dos critérios analíticos aplicados ao *corpus* documental. Esse enquadramento permite examinar a Linguagem Simples como fenômeno multifacetado na Administração Pública, e oferece base conceitual para a construção de categorias analíticas associadas à relevância, à localização da informação, à compreensão clara e à utilidade prática do conteúdo para o cidadão, em consonância com as diretrizes da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 (ABNT, 2024; Gil, 2023).

2.1 Fundamentos teóricos da comunicação pública: alteridade, inteligibilidade e acesso à informação

A centralidade da compreensão na comunicação pública decorre do fato de que a linguagem estrutura relações de legitimidade, autoridade e decisão coletiva, sendo, portanto, elemento constitutivo do exercício do poder em contextos democráticos. Em *A Retórica*, Aristóteles (2005) identifica três dimensões centrais do discurso: *ethos* (credibilidade do emissor), *pathos* (relação com o destinatário) e *logos* (organização lógica da mensagem).

Esses fundamentos oferecem uma matriz para analisar como a comunicação pública constrói autoridade e dialoga com o cidadão. Conforme Ortega (2024), a mediação documentária possui função social ao organizar e socializar informações produzidas institucionalmente, condicionando suas possibilidades de acesso, compreensão e uso. Sob esse enfoque, os registros do TCE-SE são compreendidos como construções dotadas de intencionalidade comunicativa, cuja organização da informação pode favorecer ou restringir sua apropriação pelos cidadãos. Essa perspectiva orienta o tratamento metodológico do corpus documental, apresentado no capítulo seguinte.

Nas instituições de controle, a tríade retórica de Aristóteles (2005), logos (consistência lógica), *ethos* (credibilidade) e *pathos* (relação com o público), oferece um referencial útil para compreender a legitimidade da comunicação pública. Mais do que transmitir informações, a comunicação institucional produz sentidos socialmente situados, exigindo que a organização da mensagem considere o destinatário e reduza ruídos que dificultam a leiturabilidade.

A ausência desse equilíbrio resulta em documentos tecnicamente precisos, porém funcionalmente inertes. Conforme Perles (2007), a efetividade da comunicação pública depende do deslocamento do foco da emissão para a decodificação, permitindo o uso social da informação. Sob a perspectiva relacional, o sentido emerge da interação, o que pressupõe o reconhecimento do destinatário como interlocutor legítimo (Marcondes Filho, 2020; Libânio, 2024).

A desconsideração das matrizes socioculturais do receptor e de sua alteridade gera ruídos cognitivos que obstaculizam a compreensão e podem comprometer a legitimidade da ação estatal (Gois; Da Silva Andrade, 2022). Sob a perspectiva relacional, a eficácia comunicativa pressupõe o reconhecimento do destinatário como interlocutor legítimo e a construção de sentidos partilhados (Marcondes Filho, 2020; Libânio, 2024). Em consonância com esse entendimento, Berlo (1960) sustenta que a eficácia da comunicação depende da compatibilidade entre a codificação da mensagem e as condições de decodificação do receptor, influenciadas por seu repertório de conhecimentos, habilidades comunicativas e contexto sociocultural. Nessa direção, a facilidade de decodificação consolida-se como requisito da esfera pública democrática, articulando clareza linguística e organização da informação para

favorecer sua localização, compreensão e uso, em consonância com os princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 (ABNT, 2024; Brandt; Vidotti, 2024).

A efetivação desses princípios, contudo, não depende exclusivamente das escolhas linguísticas. A organização da informação constitui dimensão complementar da Linguagem Simples, uma vez que a compreensão e o uso do conteúdo também são condicionados pela forma como a informação é estruturada, organizada e disponibilizada ao usuário. Nessa perspectiva, a Arquitetura da Informação oferece suporte à governança da informação ao estabelecer princípios de organização, representação e acesso que favorecem a localização, a compreensão e o uso dos conteúdos institucionais (Brandt, Vidotti, 2024).

No final do século XX, a comunicação deixou de ser compreendida como mera transmissão para consolidar-se como um processo de produção compartilhada de sentido. Como observa Nöth (2011), o conceito de *communicare* remete ao ato de partilhar significados, definindo-se por uma relação intersubjetiva na qual a apreensão do destinatário é o que confere validade social à informação. Sob essa ótica, a comunicação pública realiza-se plenamente apenas quando gera incidência cognitiva, convertendo o saber técnico em conhecimento comum (Vanoye, 1982).

O processo comunicativo exige a articulação harmônica entre emissor, receptor, mensagem, canal, código e contexto. Conforme observa Vanoye (1982), desalinhamentos nesses componentes geram ruídos ou interferências linguísticas.

Nas instituições, tais falhas manifestam-se em textos complexos e códigos distantes do repertório do cidadão, dificultando a significação do discurso público. Sob essa ótica, a compreensão informacional deixa de ser estética para tornar-se condição de legitimidade. Nesse sentido, a clareza textual permite que o conteúdo intelectual se harmonize com a resposta prática do cidadão. Dewey (1894) foi inovador ao propor que a emoção e o conteúdo intelectual são fases de um único pulso de experiência. Quando o discurso é inacessível, rompe-se esse ciclo, impedindo que o sujeito atribua valor e sentido àquilo que lhe é comunicado.

A Figura 1 ilustra o fluxo da comunicação pública, destacando como a complexidade textual atua como um ruído que rompe a coordenação entre o conteúdo informativo e a capacidade de resposta prática do cidadão.

Figura 1- Elementos da Comunicação



Fonte: Enap, 2025

No percurso ilustrado na Figura 1, qualquer interferência que dificulte a compreensão da mensagem configura ruído. Na comunicação pública, tais interferências costumam estar associadas à complexidade textual ou ao uso de códigos distantes do repertório do público (Gois; Da Silva Andrade, 2022; Enap, 2025). Nesse sentido, parte da literatura sustenta que a clareza comunicacional constitui condição relevante para a efetividade da transparência pública e da *accountability* democrática (Fox, 2007; Michener; Bersch, 2011; Pires, 2021), fundamento que orienta o enquadramento teórico adotado nesta pesquisa.

Entende-se por transparência substantiva aquela que não se limita à divulgação da informação, mas envolve condições de compreensão e o uso social do conteúdo público, aproximando-se, assim, dos requisitos necessários ao exercício da *accountability:* a prestação de contas, o monitoramento e a responsabilização dos agentes públicos, (Fox, 2007; Michener; Bersch, 2011).

A Linguagem Simples é compreendida como uma tecnologia social orientada à solução de problemas coletivos por meio da difusão acessível do conhecimento, consolidando-se como a resposta institucional ao desafio da compreensibilidade. Na esfera administrativa, essa estratégia de governança visa mitigar a opacidade burocrática e promover a eficácia comunicativa.

Para Thomas (2009), essa abordagem permite que o saber técnico seja reapropriado pela sociedade. Tal perspectiva converge com a visão de Bignetti (2022) ao destacar que a efetividade dessas inovações depende da conexão direta com a realidade e as necessidades dos atores que as sustentam.

Sob essa premissa, a adoção de padrões acessíveis transcende o plano redacional para integrar o núcleo das políticas de inovação no controle externo. Esse movimento de institucionalização não é isolado; ele se insere em uma trajetória global de reformas que fundamentam a evolução histórica e a padronização normativa do setor.

2.2 O movimento internacional pela Linguagem Simples: evolução histórica, institucionalização legal e padronização internacional

O movimento internacional pela Linguagem Simples consolida-se no período pós-Segunda Guerra Mundial, especialmente no Reino Unido e nos Estados Unidos, a partir do reconhecimento de que a complexidade linguística constitui barreira ao acesso a direitos e à participação cidadã (Schriver; Cheek; Mercer, 2010). A partir das décadas de 1960 e 1970, os Estados Unidos passaram a revisar contratos, regulamentos e documentos administrativos em áreas como saúde, habitação e defesa do consumidor, incorporando gradualmente o paradigma da comunicação orientada ao usuário (Borges; Bezerra, 2021).

Entre os marcos institucionais desse processo destacam-se a criação do *Plain English Campaign* no Reino Unido, em 1979, e a elaboração de guias governamentais no Canadá, na década de 1990, voltados à redação clara de documentos públicos. Iniciativas semelhantes foram adotadas em países como Austrália e Nova Zelândia, contribuindo para consolidar a Linguagem Simples como abordagem institucional associada à inclusão, à transparência e à justiça comunicacional (Phillipson, 1992; Pires, 2021; Sousa; Cardoso; Andrade, 2024).

Esse movimento internacional resultou em marcos legais relevantes, como o *Plain Writing Act*, aprovado nos Estados Unidos em 2010, que estabeleceu a obrigatoriedade de produção de documentos federais em linguagem clara, concisa e orientada à compreensão do cidadão (United States, 2010). A norma inseriu a Linguagem Simples no conjunto de instrumentos voltados à promoção da transparência e da accountability na comunicação governamental (Michener; Bersch, 2011).

Experiências semelhantes foram desenvolvidas em países como Canadá, Austrália e Chile, reforçando a compreensão de que a clareza comunicacional constitui simultaneamente direito dos cidadãos e dever das organizações públicas, especialmente em contextos marcados por desigualdades de acesso à informação.

Ainda assim, a literatura aponta limites à plena efetividade dessas iniciativas. Schriver, Cheek e Mercer (2010) observam que tradições do formalismo jurídico permanecem presentes

em textos normativos, como no uso recorrente do verbo *shall*, cuja ambiguidade pode gerar dificuldades interpretativas mesmo entre operadores do direito.

A trajetória internacional demonstra que a eficácia da linguagem cidadã, aqui compreendida como a aplicação dos princípios da Linguagem Simples, transcende a existência de marcos legais, exigindo transformações estruturais nas práticas institucionais. Reformas pioneiras, como as do Reino Unido, anteciparam a substituição do hermetismo técnico por construções diretas, exemplificadas pelo abandono do uso ambíguo do verbo *shall* em favor de formas verbais que explicitam obrigações de maneira inequívoca (Schriver; Cheek; Mercer, 2010).

Esse movimento de simplificação culminou na padronização global com a ISO 24495-1:2023, que organiza a comunicação em quatro pilares fundamentais, relevância, localização, compreensibilidade e usabilidade da informação, deslocando o foco do formalismo tradicional para a experiência efetiva do usuário (ISO, 2023).

A literatura indica que a adoção desses parâmetros pode produzir efeitos institucionais relevantes, como economia de tempo e recursos, ampliação da transparência e fortalecimento da confiança pública (ISO, 2023; International Plain Language Federation, 2025). O Quadro 01 apresenta uma síntese dos conceitos-chave da Linguagem Simples, contemplando o público-alvo, a abrangência da comunicação e os efeitos esperados de sua aplicação em contextos institucionais.

Quadro 01 - Principais pontos da ISO 24495-1:2023 sobre Linguagem Simples

Eixo	Conteúdo-chave da ISO 24495-1:2023
Conceito central	A Estratégia de comunicação que integra conteúdo, estrutura e *design* para que o usuário encontre, compreenda e utilize a informação com o mínimo esforço cognitivo.
Emissores	Aplicável a produtores de documentos técnicos e administrativos: corpo instrutivo (auditores e técnicos), agentes políticos, legisladores e gestores de conteúdo.
Princípios fundamentais	Relevante: conteúdo estrito às necessidades do usuário. Localizável: organização lógica e hierarquizada. Compreensível: linguagem direta e vocabulário acessível. Utilizável: o texto deve permitir a aplicação prática da informação.
Foco no usuário	Exige o mapeamento prévio do perfil do destinatário: nível de letramento, contexto de uso e objetivos da leitura.
Distinção terminológica	A Linguagem Simples foca na eficiência da comunicação para o público geral. Diferencia-se da Linguagem Fácil (*Easy-to-Read*), técnica assistiva para pessoas com limitações severas de alfabetismo ou deficiência intelectual.

Impactos Institucionais	Eficiência operacional (redução de retrabalho), fortalecimento da confiança pública e otimização da transparência substantiva.
Limitações de escopo	Foca exclusivamente na eficácia do texto escrito. Não abrange a acessibilidade técnica da plataforma (como a WCAG), que garante o acesso à tecnologia (navegabilidade e leitura por máquinas). Embora sejam parceiras, a ISO atua na compreensão do conteúdo, enquanto a WCAG atua na infraestrutura de acesso.
Finalidade política	Promoção do acesso equitativo à informação, viabilizando a *accountability* e a legitimidade das decisões estatais.
Gênese normativa	Elaborada pelo Comitê Técnico ISO/TC 37 (*Language and Terminology*), fundamentada em consensos internacionais e evidências científicas de especialistas.

Fonte: **e**laborado pela autora com base na ISO 24495-1:2023 (ISO, 2023)

Conforme sistematizado no Quadro 01, a norma consolidada pelo Comitê Técnico ISO/TC 37 *(Language and Terminology)* estabelece o padrão internacional para a eficácia comunicativa, distinguindo as estratégias de Linguagem Simples das técnicas assistivas de Linguagem Fácil. Assim sendo, a clareza textual transcende a forma redacional para configurar-se como um atributo de governança, essencial à transparência substantiva e à legitimidade do controle social (ISO, 2023; International Plain Language Federation, 2025).

No Brasil, a internalização dessas diretrizes pela ABNT NBR ISO 24495-1:2024 institucionaliza o padrão técnico internacional, deslocando o eixo da mera emissão documental para o êxito da compreensão pelo destinatário. Esta transição normativa impõe a reestruturação dos fluxos de trabalho, alinhando a produção institucional aos parâmetros globais de *accountability* e inovação no controle externo (ABNT, 2024).

Ao mobilizar essa matriz como parâmetro de conformidade, o uso de uma linguagem cidadã deixa de constituir uma recomendação meramente estilística para se afirmar como um imperativo da gestão pública. Essa perspectiva articula referenciais internacionais e o ordenamento jurídico nacional, situando a leiturabilidade como dimensão da ação estatal vinculada ao direito à compreensão da informação pública.

2.3. Contexto brasileiro: da legislação federal à inovação local

No âmbito da gestão pública, a Linguagem Simples pode ser compreendida como estratégia de governança voltada a mitigação de assimetrias informacionais, aproximando-se dos requisitos de transparência substantiva e escrutínio público. Sua implementação integra as

políticas de inovação no controle externo, inserindo-se em uma trajetória global de reformas e padronização normativa do setor. (Hood; Heald, 2006). Esse movimento é balizado pela ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e pela Política Nacional de Linguagem Simples (Lei nº 15.263/2025), que estabelecem o entendimento do cidadão como um dever administrativo (ABNT, 2024; Brasil, 2025).

Essas diretrizes integram o ordenamento normativo e culminam na trajetória histórica do acesso à informação no país. O alicerce jurídico remonta à Carta Magna de 1988, cujos preceitos de publicidade e eficiência foram viabilizados pela Lei nº 12.527/2011 (LAI). Ao converter a transparência em obrigação imediata, a legislação prescreve a acessibilidade comunicacional, consolidando a compreensão textual como pressuposto para o controle social e para a efetiva *accountability* (Brasil, 1988; 2011).

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015) amplia o horizonte ao reconhecer a comunicação acessível como direito fundamental, reforçando a necessidade de formatos compreensíveis na interação entre Estado e sociedade (Brasil, 2015). Mais recentemente, a Lei de Governo Digital (Lei nº 14.129/2021) e o Manual de Redação da Presidência da República reafirmam a simplicidade nas comunicações como atributo da comunicação estatal, associando clareza textual à qualidade da informação pública (Brasil, 2018; Brasil, 2021).

Esse ordenamento é aprofundado pela Lei de Governo Digital (Lei nº 14.129/2021), que vincula a transformação tecnológica à simplificação comunicativa, alçando a linguagem simples a princípio da eficiência e acessibilidade digital (Brasil, 2021). No plano institucional, tal diretriz é reforçada pela Recomendação nº 144/2023 do CNJ e pela Nota Recomendatória nº 04/2023 da Atricon, que prescrevem o uso de clareza textual e recursos de Direito Visual em atos administrativos e relatórios de controle (Atricon, 2023).

No plano subnacional, iniciativas legislativas também começam a emergir. Em Sergipe, projeto apresentado em 2025 na Assembleia Legislativa de Sergipe (Alese) propõe a adoção obrigatória da Linguagem Simples nos órgãos da administração pública estadual, indicando a difusão do tema para além do âmbito federal (Sergipe, 2025).

Os marcos normativos convergem com experiências como o Laboratório Íris (Ceará), o LAB11 (São Paulo), o LiS (Pernambuco) e a plataforma PIÁ (Paraná). Essas iniciativas demonstram que a implementação da Linguagem Simples transcende o campo jurídico, exigindo a articulação entre práticas administrativas, design de serviços e tecnologias digitais (Ceará, 2023; São Paulo, 2020; Pernambuco, 2024; Paraná, 2021). Assim, o tema insere-se nas

agendas de inovação pública para reduzir barreiras comunicacionais e ampliar a inteligibilidade das ações do Estado. (Secchi, 2014; Pires, 2021).

O Quadro 02 sistematiza o percurso normativo da Linguagem Simples no Brasil, destacando os principais marcos legais e institucionais que contribuíram para sua consolidação no campo da comunicação pública.

Quadro 02 - Evolução normativa da Linguagem Simples no Brasil

ANO	Marco Legal / Normativo	Dispositivo relevante	Impacto para a Linguagem Simples
1988	Constituição Federal	art. 5º: direito à informação; arts. 37 e 59. Clareza, precisão e ordem lógica na redação oficial	Base constitucional para a comunicação pública acessível e inteligível
2011	Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI)	art. 5º e 8ª Transparência como regra; linguagem clara e compreensível	Estabelece a transparência como regra e determina a disponibilização de informações em linguagem clara e compreensível
2015	Lei nº 13.146 - Lei Brasileira de Inclusão	arts. 63 e 76 Comunicação clara e acessível como direito fundamental	Reconhece a comunicação acessível como direito fundamental e inclui formatos acessíveis, como braile, Libras e Linguagem Simples
2017	Lei nº 13.460 - Código de Defesa do Usuário do Serviço Público	arts. 7º e 8º Atendimento e informação clara, objetiva e livre de jargões	Determina atendimento e informações claras, objetivas e livres de jargões, fortalecendo a equidade comunicacional
2021	Lei nº 14.129 - Lei de Governo Digital	art. 3º Simplificação da linguagem como princípio	Vincula simplificação da linguagem à eficiência administrativa e à transformação digital dos serviços públicos
2023	Recomendação nº 144 do CNJ	Orientação para uso de Linguagem Simples em atos administrativos e judiciais	Incentiva aproximação do discurso jurídico ao cidadão
2023	Nota Recomendatória nº 04/2023 da Atricon	Linguagem Simples e direito visual em relatórios, pareceres e decisões	Estimula simplificação textual e uso de recursos visuais na comunicação institucional

2024	ABNT NBR ISO 24495-1	Quatro princípios: clareza, relevância, localização da informação e usabilidade	Padronização técnica para comunicação em Linguagem Simples
2025	Lei nº 15.263/2025 - Política Nacional de Linguagem Simples	Originada do PL nº 6.256/2019	Consolida Linguagem Simples como diretriz da comunicação pública e direito do cidadão
2025	Projeto de Lei estadual - Sergipe (autoria da Dep. Linda Brasil)	Projeto de Lei nº 172/2025.	Exemplo de inovação normativa em nível subnacional

Fonte: elaboração própria com base nas leis do Brasil (1988, 2011, 2015, 2017, 2021, 2025), CNJ (2023), Atricon (2023) e ABNT (2024)

O Quadro 02 demonstra a institucionalização da clareza como valor público, fruto de uma convergência normativa que prioriza a efetividade do direito à informação (Fox, 2007; ABNT, 2024). Esse movimento evidencia o esgotamento do formalismo e do "juridiquês", que historicamente limitam a compreensão do cidadão. Ao aplicar Linguagem Simples, reduzindo a complexidade textual e adequando a comunicação aos diferentes públicos, de modo a superar padrões tecnicistas e assegurar a inteligibilidade da informação, especialmente no contexto dos órgãos de controle externo (Viegas et al. (2022); Pires, 2021).

2.4 Do juridiquês à linguagem cidadã nos Tribunais de Contas

Nas instâncias de controle, superar o hermetismo e implementar uma linguagem orientada ao cidadão são imperativos para a transparência e a inclusão (Pires, 2021). A normatização da Linguagem Simples estabelece parâmetros que viabilizam o uso social da informação, contrapondo-se ao tecnicismo e ao formalismo excessivos que historicamente restringem o acesso ao dado público (Aguiar et al., 2024).

Sob a perspectiva de Martins, Da Silva e Cavalcanti (2023), a Linguagem Simples configura-se como tecnologia social aplicada, capaz de qualificar o fluxo informacional e mitigar assimetrias entre Estado e sociedade. Esse processo é balizado internacional e nacionalmente pelas normas ISO 24495-1:2023 e ABNT NBR ISO 24495-1:2024.

No âmbito do controle externo, a Nota Recomendatória nº 04/2023 da Atricon consolida essa transição ao prescrever versões acessíveis de relatórios e decisões. O objetivo é converter o rigor técnico em utilidade prática, fortalecendo o controle social e a fiscalização pública (Atricon, 2023).

A discussão sobre a linguagem cidadã nas cortes de contas vincula-se à democratização do monitoramento público, sendo a clareza informacional condição para a participação efetiva. A Atricon (2023) e o TCU (2023a) recomendam a superação de fórmulas arcaicas em favor de recursos multimodais, glossários e modelos visuais. Tais ferramentas convertem a transparência formal em instrumento de controle externo, deslocando o foco do mero registro para a utilidade social (TCU, 2023a).

Esse debate, amplificado no III Congresso Nacional de Comunicação dos Tribunais de Contas, consolida a Linguagem Simples como transformação cultural e organizacional, alinhada aos parâmetros da ABNT NBR ISO 24495-1 (Atricon, 2025b). Sob a ótica da *accountability*, tal abordagem mitiga a assimetria informacional que historicamente limita o escrutínio democrático. Ao conferir inteligibilidade a decisões e relatórios, a estratégia permite que a publicidade oficial se converta em vetor de engajamento e cidadania ativa (Hood; Heald, 2006; Michener; Bersch, 2011; Pires, 2021).

Ao superar o hermetismo técnico-burocrático tende a ampliar a legitimidade informativa da instituição (Atricon, 2025b). Ao ampliar a compreensibilidade, a Linguagem Simples favorece a articulação entre publicidade e fiscalização cidadã, analisada no tópico seguinte.

2.5 Da transparência à compreensão: a Linguagem Simples como instrumento de cidadania

A transparência constitui princípio estruturante das democracias contemporâneas e desempenha papel central na legitimação das decisões estatais e no controle social, estando juridicamente ancorada no Brasil nos princípios da publicidade e do acesso à informação. Todavia, sua operacionalização como prática institucional inteligível e socialmente utilizável revela limites persistentes (Viegas et al.,2022).

A literatura demonstra que a transparência não é conceito neutro nem unívoco, apresentando tensões e ambivalências. Hood e Heald (2006) observam que a expectativa *benthamiana* de que a visibilidade permanente induz comportamentos virtuosos encontra restrições empíricas relevantes, pois, em determinados arranjos institucionais, a ampliação da abertura informacional pode gerar efeitos não intencionais, como filtragem estratégica, controle seletivo ou centralização da informação pelo próprio Estado, relativizando a ideia de que maior visibilidade produz automaticamente maior *accountability.*

A complexidade da transparência é evidenciada por diferentes tipologias teóricas. De Fine Licht (2019) contrasta a transparência bruta, restrita à mera disponibilização de dados,

com a transparência refinada, que exige a capacidade de interpretação pelo público. Em perspectiva análoga, Coglianese e Lehr (2019) diferenciam do modelo "de aquário", centrado na observação direta, da abordagem fundamentada, voltada à compreensão dos critérios e justificativas das decisões estatais.

Sob a dimensão relacional, Oliveira e Ckagnazaroff (2022) abordam a transparência como um fenômeno multidirecional que segmenta as responsabilidades entre o controle hierárquico e o exercício social por múltiplos atores institucionais. Complementarmente, França e Moreira (2021) propõem uma estrutura em camadas, registros, ações e intenções, que abrange desde informações pretéritas e decisões vigentes até os compromissos futuros do Estado.

Evidências institucionais corroboram esse diagnóstico. No CNJ, relatórios em formatos acessíveis ampliaram o engajamento cidadão; no Tribunal de Contas da União, capacitações em comunicação clara contribuíram para avanços nos indicadores de transparência; e, no Laboratório Íris do Ceará, protocolos de Linguagem Simples elevaram a satisfação dos usuários de serviços digitais (CNJ, 2024; TCU, 2023a; Ceará, 2023).

Tais iniciativas refletem o amadurecimento do próprio conceito de acesso à informação. Santin e Frizon (2020) destacam a natureza ambivalente da transparência: normativa, como direito fundamental, e instrumental, como mecanismo de eficiência e combate à corrupção. Nesse cenário, o desafio contemporâneo desloca-se da mera disponibilidade formal para a compreensão efetiva, na qual o dado deve possuir relevância e utilidade social (França; Moreira, 2021).

Apesar disso, a expansão digital não garantiu, por si só, maior aproximação com o cidadão. Ao analisar Tribunais de Contas e Ministérios Públicos, Viegas et al. (2022) identificam uma comunicação engessada por jargões técnicos e focada na autopromoção (*outreach*), em detrimento da real prestação de contas. Esse cenário evidencia que, sem a transversalidade da Linguagem Simples, as redes sociais dessas instituições funcionam apenas como vitrines, falhando em promover a *accountability* exigida pelo governo aberto.

Embora índices como o Ranking da Transparência estimulem a abertura de dados, a eficácia real depende da clareza comunicacional. Sem ela, a publicidade oficial limita-se ao cumprimento burocrático e ao formalismo excessivo (Salazar, 2024).

A estruturação lógica dos dados pode converter documentos antes restritos a especialistas em instrumentos mais acessíveis ao exercício da cidadania (Teixeira; Sena; Silva, 2024). Essa transição é reforçada por práticas de *design* que priorizam a percepção do usuário em detrimento do formalismo técnico (Sanches, Bueno; 2022). Em contextos como o das plataformas de *Online Dispute Resolution* (ODR), a literatura sugere que a eficácia institucional

se revela indissociável da acessibilidade textual (Rodrigues; Vieira de Araújo; Bliacheriene, 2024), alicerçando o enfrentamento da cultura do "burocratês" por meio de uma competência crítica em informação (Borges; Bezerra, 2021)

A associação entre clareza e recursos visuais não compromete o rigor; ao contrário, amplia a inteligibilidade institucional e fortalece a transparência substantiva. O Quadro 03 articula os princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 aos fundamentos da *accountability* democrática (O'Donnell, 1998). Tal correlação estabelece os critérios operacionais para avaliar a comunicabilidade oficial e fundamentar o diagnóstico deste estudo de caso documental (ABNT, 2024; Yin, 2015).

Quadro 03 - Cruzamento entre os princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e dimensões do acesso à informação, transparência, participação cidadã e controle social

Princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024	Acesso à Informação	Transparência	Participação Cidadã	Controle Social
Clareza	Favorece o acesso qualificado à informação, ao tornar textos técnicos e normativos compreensíveis ao público não especializado.	Reduz a opacidade da linguagem em relatórios e decisões, fortalecendo a confiança pública.	Permite que o cidadão compreenda sua relação com o Estado e participe de forma informada.	Facilita a fiscalização das ações e gastos públicos por meio de dados inteligíveis.
Relevância	Prioriza informações essenciais e de interesse público	Reduz jargões e dados supérfluos, qualificando a transparência institucional.	Direciona o engajamento para temas significativos e de impacto coletivo.	Canaliza a atenção cidadã para pontos críticos da atuação governamental.
Localização da Informação	Melhora a organização de textos e portais, favorecendo navegação intuitiva.	Proporciona estrutura lógica na disponibilização de dados públicos.	Reduz o esforço cognitivo para encontrar informações relevantes.	Potencializa a auditoria cidadã e o controle social ao facilitar o acesso
Usabilidade	Assegura formatos acessíveis para diferentes perfis de usuários.	Estimula o uso real da informação pública em contextos práticos.	Promove autonomia comunicacional e protagonismo cidadão.	Viabiliza compreensão de dados financeiros e jurídicos, fortalecendo o controle social.

Fonte: elaborado pela autora com base na ABNT NBR ISO 24495-1:2024; Michener; Bersch

(2011)

O Quadro 03 demonstra que a publicidade oficial, isoladamente, é insuficiente para viabilizar o escrutínio democrático. A eficácia do controle social pressupõe a inteligibilidade dos atos, permitindo que o acompanhamento cidadão alcance a fiscalização efetiva dos recursos públicos (Siu, 2011).

Nesse contexto, a *accountability* vincula-se diretamente à leiturabilidade das justificativas estatais. O emprego de tipografia, espaçamento e recursos visuais atua para mitigar barreiras cognitivas, especialmente em cenários de letramento heterogêneo (Martins; Da Silva; Cavalcanti, 2023). Sob esse enquadramento, a seção seguinte aprofunda as intersecções entre linguagem, controle e responsabilização na governança democrática (Michener; Bersch, 2011).

2.6 Linguagem Simples não é opcional: é condição para a *accountability* democrática

A publicidade formal de um ato não assegura o escrutínio popular se o conteúdo permanecer opaco ao destinatário (Michener; Bersch, 2011). Táticas de desburocratização semântica potencializam a legibilidade dos dados e robustecem a prestação de contas, embora persistam desafios para equilibrar a acessibilidade informacional ao rigor técnico exigido em documentos oficiais (Pires, 2021).

Silva, Lagares e Maia (2024) tensionam essa discussão ao questionarem: “Linguagem Simples para quem?”. Para os autores, simplificar envolve decisões discursivas moldadas por assimetrias de poder e pela delimitação de perfis prioritários. Logo, a transparência não é neutra, mas uma interlocução atravessada por normas e condicionantes organizacionais que definem quem, de fato, compreende a informação.

A literatura sobre Linguagem Simples propõe uma intersecção com a *accountability* em suas dimensões vertical, horizontal e social. Sob essa perspectiva teórica, preconiza-se que tanto a obrigação de prestar contas (*answerability*) quanto a capacidade de sanção (*enforcement*) pressupõem a inteligibilidade da informação (Schedler, 1999). Nesse sentido, o uso de termos inacessíveis atuaria como barreira a esse ciclo, ao dificultar as condições cognitivas necessárias para o exame crítico dos atos estatais pelo cidadão (Siu, 2011).

Schommer *et al.* (2015) demonstram que as dimensões da *accountability* são condicionadas pela qualidade comunicativa, uma vez que a eficácia de relatórios e sanções exige dados compreensíveis. Sob esse enquadramento, a modalidade colaborativa desdobra-se em três modelos interdependentes: o transversal, fruto da interação entre Estado e sociedade; o

sistêmico, baseado no controle entre organizações; e o difuso, exercido pelo monitoramento direto da mídia e da sociedade civil.

A literatura contemporânea sugere que o processo de *accountability* assume um caráter essencialmente comunicativo (Sinclair, 1995), exigindo mecanismos de diálogo que transcendam rituais formais de prestação de contas. Nesse sentido, a uniformização dos conceitos de responsabilização e controle revela que o aporte teórico do setor tem servido a uma abordagem sistêmica nas instituições públicas, focada na vigilância constante das ações de caráter coletivo (Mota et al., 2021).

A efetividade dessas práticas pode ser associada à ampliação das condições de compreensão e participação cidadã, reforçando a transparência como instrumento de legitimidade democrática e de diálogo institucional (Barroso, 2018). Nessa direção, a Linguagem Simples pode ser compreendida como tecnologia de governança, na medida em que favorece a conversão de rotinas burocráticas em fluxos de informação potencialmente mais úteis e compreensíveis, ampliando as condições de operacionalização da transparência. Essa abordagem permite situar a Linguagem Simples como tecnologia social nas Cortes de Contas, ao relacionar a inteligibilidade da informação às condições de efetividade da responsabilização. (Michener; Bersch, 2011).

Essa visão é pontuada com a concepção abrangente de *accountability* proposta por Olsen (2018), ao argumentar que o termo não deve ser reduzido a uma acepção estritamente instrumental, limitada à lógica de fiscalização nas relações de agência entre "principal" e "agente".

Para o autor, a *accountability* transcende a dimensão técnica ou burocrática, configurando-se como um pilar político e institucional essencial à legitimidade da governança democrática, vinculando à responsividade e ao escrutínio público; e exigindo que o exercício do poder seja permanentemente justificado perante a sociedade.

Dessa forma, a prestação de contas atua como mediadora das tensões entre Estado e cidadãos informados. Conforme evidencia o Quadro 04, embora os modelos de *accountability* possuam naturezas distintas, todos convergem para a centralidade da comunicação institucional como requisito indispensável de validade democrática.

Quadro 04 - Modelos e dimensões de *accountability* e sua dependência da Comunicação Institucional

Modelo / Dimensão	Características centrais	Interseção com a Linguagem Simples
Democrática (Olsen, 2018)	Baseada na obrigação de informar e justificar decisões no espaço público ("dar razões").	Viabiliza que a justificativa dos atos seja acessível ao cidadão comum; sem clareza, a "prestação de contas" torna-se um monólogo técnico.
Transversal (Schommer *et al.*, 2015)	Interação entre atores estatais e não estatais; responsabilização em múltiplas direções.	A coprodução de respostas garante que todos os atores compartilhem informações claras, acessíveis e mutuamente compreensíveis.
Sistêmica (Schommer *et al.*, 2015)	Controle mútuo entre organizações estatais dentro de um ecossistema ampliado.	Relatórios devem ser inteligíveis não apenas para especialistas, mas para gestores de outras áreas e públicos interessados.
Difusa (Schommer *et al.*, 2015)	Fiscalização exercida no espaço público por mídia, OSCs e cidadãos.	Depende de divulgação compreensível: sem Linguagem Simples, a apropriação social da informação é limitada.
Social (O'Donnell, 1998)	Controle social: a sociedade compreende e cobra respostas do Estado.	Sem clareza comunicacional, o exercício efetivo do controle social e a legitimidade democrática tornam-se inviáveis.
De Gestão (Schommer *et al.*, 2015)	Documentos técnicos úteis para gestão interna e interlocutores externos.	Garante entendimento intersetorial e possibilita o uso operacional e fidedigno dos dados.
Impositiva (Schedler, 1999)	Capacidade de punir, corrigir ou reorientar políticas (*enforcement*).	A legitimidade da sanção depende da compreensão do ato
Universal (Hood; Heald, 2006)	Orientada por valores éticos e interesse público; acessibilidade ampla.	Exige formatos e redação acessíveis a distintos níveis de letramento; a Linguagem Simples é pré-condição de equidade.

Fonte: elaborado pela autora com base em (Olsen, 2018); Schommer *et al* (2015); O'Donnell (1998); Schedler (1999); Hood; Heald (2006)

O Quadro 04 demonstra que as múltiplas dimensões da *accountability* convergem para a centralidade de uma comunicação cidadã, onde o TCE-SE assume o dever de "dar razões" (Olsen, 2018) como um compromisso que transcende o rito burocrático.

Ao conferir clareza a decisões e relatórios, a Linguagem Simples viabiliza os pilares da *answerability* e do *enforcement*, transmutando a publicidade formal em controle social

qualificado (O'Donnell, 1998; Schedler, 1999). A transparência deixa de ser um atributo acessório para consolidar-se como o alicerce de uma política de inovação institucional voltada à governança democrática.

Essa transição exige que a substantiva seja compreendida não apenas como um dever passivo de publicidade, mas como uma estratégia ativa de inclusão e eficiência na gestão pública. Sob essa premissa, a seção a seguir examina como essa diretriz se institucionaliza enquanto política de inovação.

2.7 Linguagem Simples como política de inovação institucional

A Linguagem Simples pode ser compreendida como política de inovação quando reorienta os fluxos estatais para o uso social da informação. Para Secchi (2023), essa diretriz estrutura processos e escolhas organizacionais fundamentais para a gestão pública. Tal abordagem qualifica a interação entre Estado e sociedade, permitindo que a comunicação pública incorpore uma ética do cuidado e da responsividade nas relações institucionais.

Nesse enquadramento, preceitos de compreensibilidade convertem-se em parâmetros de efetividade democrática, conforme se observa no Plano Estratégico 2023–2025 do Supremo Tribunal Federal. Ao incorporar a transparência de conteúdo como diretriz estratégica, a Corte ratifica a facilidade de apropriação como componente essencial da legitimidade e da participação cidadã (Napolitano, 2025).

Essa necessidade de convergência é reforçada por Secchi (2023), ao destacar que a efetividade na comunicação e o uso de uma linguagem acessível por parte dos pesquisadores são fundamentais para construir pontes entre a ciência e o mundo prático. Para o autor, as ciências das políticas públicas devem ser orientadas a problemas (*problem orientation*), funcionando como uma ciência aplicada que auxilia gestores e destinatários na melhoria de programas, leis e serviços públicos.

Sob o prisma da justiça linguística (Phillipson, 1992), a comunicação estatal deve ser acessível independentemente do nível de instrução do destinatário. Estudos sobre leiturabilidade demonstram que a facilidade de compreensão é predita pela simplicidade do vocabulário e pela brevidade das sentenças (Klare, 1974). Contudo, a abordagem contemporânea destaca que a legibilidade não é apenas um cálculo de palavras, mas um compromisso ético do redator em reduzir o esforço cognitivo do leitor (Dubay, 2004).

No Brasil, o baixo nível de proficiência leitora restringe o controle social aos grupos mais escolarizados. Em Sergipe, essa barreira é agravada pelo recente retrocesso nos

indicadores do Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (Ideb), que em 2026 recuaram para 4,9 nos anos iniciais e 3,7 no Ensino Médio (Todos Pela Educação, 2026). Os dados evidenciam lacunas de letramento que demandam uma simplificação comunicativa urgente com o analfabetismo funcional convertendo a transparência formal em exclusão. Torna-se assim, a clareza textual um pressuposto para a participação cidadã efetiva (Averbug, 2025).

Assim, o acesso efetivo aos dados depende da articulação entre clareza comunicacional, educação e inclusão digital, de modo que a informação se converta em instrumento de cidadania (Averbug, 2025). A ausência de textos acessíveis nos canais digitais dos órgãos de controle externo gera barreiras ao uso social da informação.

A literatura clássica do setor ressalta que a eficácia da comunicação não reside apenas na aplicação de técnicas, mas na capacidade do destinatário de encontrar e compreender o conteúdo na primeira leitura (Schriver; Cheek; Mercer, 2010). No cenário brasileiro, o enfrentamento à cultura do "burocratês" exige uma articulação entre a clareza textual e a competência crítica em informação, visando fomentar a transformação social e a cidadania plena (Borges; Bezerra, 2021).

Estudos da área indicam que o predomínio de jargões jurídicos e sintaxes extensas reforça um formalismo histórico capaz de obstaculizar a compreensão do cidadão (Matos, 2018). Tal estrutura tenderia a converter o direito à informação em um rito burocrático, o que pode distanciar o controle externo da realidade social e comprometer a fiscalização pública (Corrêa, 2024).

Nesse cenário, a correção gramatical isolada mostra-se insuficiente para garantir a inteligibilidade, que demanda adequação cultural e recursos facilitadores da interpretação (INAF, 2024). No arcabouço da justiça linguística, a simplificação textual é apresentada como tecnologia de governança, voltada à redução do esforço cognitivo e à ampliação da utilidade social dos atos estatais (Phillipson, 1992). Essa abordagem revela-se essencial para a eficácia das plataformas digitais e para a consolidação de uma transparência substantiva (Rodrigues; Vieira de Araújo; Bliacheriene, 2024).

Com base nas Teorias da Comunicação Estratégica (Cornelissen, 2023) e da Carga Cognitiva (Sweller, 1988), ajustar a linguagem ao público reduz o esforço mental e qualifica a participação. Casos como o do Supremo Tribunal Federal (STF) confirmam essa visão: a simplificação de documentos e portais gerou ganhos em legibilidade, menos retrabalho e maior engajamento (Napolitano, 2025). Assim, adotar a clareza como princípio no TCE-SE amplia a transparência das decisões e fortalece a sua natureza instrumental, conforme preconizam

Oliveira e Ckagnazaroff (2022), ao associarem a transparência à melhoria do funcionamento governamental.

Alinhadas à norma ABNT NBR ISO 24495-1:2024, tais iniciativas mostram que a Linguagem Simples fortalece a democracia e melhora a comunicação oficial sem perder o rigor técnico necessário (Corrêa, 2024). A leiturabilidade deixa de ser apenas requisito técnico e passa a assumir caráter estrutural na prevenção de exclusões que limitam direitos e fragilizam a transparência substantiva.

O Tribunal de Contas do Estado de Sergipe apresenta-se, assim, como contexto empírico relevante para examinar como padrões comunicacionais institucionais podem favorecer ou dificultar a compreensão da informação pública. A seção seguinte aprofunda essa discussão ao analisar como a ausência de compreensibilidade textual nos serviços públicos digitais pode produzir formas cumulativas de exclusão informacional, de natureza tecnológica e comunicacional.

2.8 Exclusão em dobro: quando o digital não fala simples

A literatura adverte que a ausência de clareza configura o fenômeno da "exclusão em dobro". Nesse cenário, a barreira digital e infraestrutural é potencializada pela exclusão textual, imposta por linguagens herméticas. Conforme aponta Phillipson (1992), essa distância linguística reflete estruturas de poder que limitam a cidadania. Complementarmente, o uso de termos técnicos pouco inteligíveis impede que a inovação cumpra seu papel inclusivo, especialmente quando somado às limitações de letramento tecnológico do usuário. Como observa Giacomin et al. (2024), a eficácia da transformação digital no setor público depende, portanto, da superação dessas barreiras cognitivas

Isoladas ou combinadas, essas barreiras restringem o exercício da cidadania e aprofundam desigualdades, A carência de clareza afeta sobretudo grupos dependentes de serviços essenciais (Portes, 2024). Evidências indicam que, sem práticas sistemáticas de Linguagem Simples, a digitalização estatal reproduz desigualdades e limita a utilidade dos dados, exigindo análises que explicitem esses impactos excludentes. Sob essa ótica, a norma ABNT NBR ISO 24495-1:2024 orienta a comunicação pública ao estabelecer critérios técnicos para avaliar a legibilidade institucional. Essa abordagem desloca o foco da conformidade formal para a verificação da compreensão efetiva: requisito para que a transparência gere *accountability* (Cappelli; Oliveira; Nunes, 2025).

Estudos recentes operacionalizam essa avaliação por meio de técnicas de Processamento de Linguagem Natural (PLN). Essa tecnologia permite a análise automatizada do vocabulário e da estrutura textual para mensurar a clareza de conteúdos governamentais (Rodrigues *et al.,* 2023). Contudo, como alerta Portes (2024), inovações implementadas sem considerar disparidades estruturais de letramento digital deixam de promover inclusão e passam a operar como barreiras adicionais ao exercício da cidadania.

Práticas associadas ao *UX Design (User Experience Design),* campo voltado à concepção de produtos e serviços digitais centrados na experiência do usuário, incorporam usabilidade, acessibilidade e clareza informacional como elementos estruturais do design, para além da dimensão estética das interfaces. Entre essas práticas destaca-se o *UX Writing*, recurso voltado à redação clara e funcional integrada ao desenho da interface, fundamentado nos princípios da Linguagem Simples, com o objetivo de reduzir ambiguidades e assegurar que a informação seja localizada, compreendida e utilizada pelo usuário (Brasil, 2023).

A urgência dessa abordagem é evidenciada por dados do CGI.br (2023), segundo os quais 28% da população brasileira ainda não acessa a internet ou o faz de maneira precária. Mesmo entre usuários frequentes, persistem dificuldades de navegação e compreensão, especialmente entre pessoas com baixa escolaridade. A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua), principal fonte de dados sobre o mercado de trabalho e indicadores socioeconômicos, pontua que desigualdades regionais, de renda e de escolaridade impactam diretamente a proficiência digital, comprometendo o acesso a serviços públicos básicos, como solicitações de benefícios previdenciários (IBGE, 2022).

As evidências disponíveis indicam que os impedimentos ao uso do dado público possuem caráter estrutural, resultando da convergência entre limitações tecnológicas e barreiras linguísticas (Giacomin et al., 2024). Superar essa "exclusão em dobro" exige, portanto, a integração entre infraestrutura digital e parâmetros de legibilidade na comunicação oficial. Sob essa premissa, a seção seguinte detalha a análise documental do controle externo, avaliando como a clareza textual atua como requisito para a *accountability* e a efetividade democrática.

2.9 Linguagem Simples como chave analítica da comunicação institucional

Diferentemente de estudos focados na capacitação de agentes ou na produção normativa, este trabalho examina a produção documental do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE). Utiliza-se a Linguagem Simples como chave analítica para investigar padrões de clareza, a arquitetura da informação e os obstáculos presentes nos atos oficiais. Sob esse

enquadramento, a transparência textual é tratada como dimensão relevante da governança e como condição associada à eficácia comunicacional do controle externo.

Essa perspectiva alinha-se ao conceito de cultura informacional (Vassi; Valentim, 2023), segundo o qual valores, rotinas e processos de compartilhamento moldam a produção e a difusão do conhecimento no setor público.

Sob a lente da Teoria Institucional, DiMaggio e Powell (2005) detalham que a disseminação de práticas ocorre por mecanismos isomórficos. No campo da comunicação oficial, o vetor coercitivo manifesta-se pela pressão de marcos legais, como a Lei de Acesso à Informação e a Lei de Governo Digital, que impõem padrões de transparência. Já o aspecto normativo decorre da influência de comunidades profissionais, a exemplo da Atricon, que por meio de recomendações técnicas legitima a Linguagem Simples no controle externo. Por fim, o mecanismo mimético leva instituições a reproduzirem modelos de sucesso em busca de reconhecimento e prestígio no setor.

Assim, a institucionalização da clareza resulta da convergência entre exigências legais, diretrizes profissionais e a busca por excelência. Um exemplo é o Tribunal de Contas de Rondônia (TCE-RO), que, ao integrar Linguagem Simples e Direito Visual aos seus relatórios, converteu a transparência em padrão institucional. Tal iniciativa obteve projeção internacional ao ser apresentada na ONU em 2025, evidenciando o potencial desse movimento de modernização (ONU, 2025; Atricon, 2025a).

À luz dessa perspectiva, a análise documental do TCE-SE permite examinar em que medida tais parâmetros se materializam na comunicação institucional, considerando os documentos não como registros neutros, mas como construções situadas que expressam lógicas organizacionais, finalidades comunicacionais e relações com o público.

Adicionalmente, investiga-se em que medida a eficácia da transparência depende da clareza dos dados, tomando a facilidade de entendimento como premissa para o controle social e a *accountability*. Parte-se do pressuposto de que a simples disponibilização da informação não assegura sua apropriação, exigindo mediações que a tornem compreensível e utilizável pelo cidadão (Fox, 2007).

Nesse cenário, a Linguagem Simples atua como estratégia de gestão ao qualificar a comunicação oficial, ampliando seu acesso cognitivo e seu uso prático (Pires, 2021; Rodrigues; Vieira de Araújo; Bliacheriene, 2024). Este estudo também se apoia em autores como Secchi (2023) e Michener e Bersch (2011), que contribuem para a compreensão da relação entre comunicação, transparência e responsabilidade institucional no controle externo. A seção seguinte detalha a aplicação desse referencial na análise documental.

O exame abrange registros do Pleno, notícias e publicações em redes sociais, com o objetivo de avaliar em que medida tais comunicações favorecem ou restringem a participação democrática.

2.10 Síntese do referencial e construção da matriz analítica

Para o mapeamento de experiências e diretrizes de implementação da Linguagem Simples no setor público, estruturou-se uma matriz de referência teórico-normativa (Quadro 05), concebida para subsidiar o exame do *corpus*. Embora essa síntese não integre a etapa de coleta direta nos documentos do TCE-SE, ela provê o lastro conceitual e técnico indispensável à construção das categorias de análise e à hermenêutica dos achados. O Quadro 05, detalhado a seguir, articula os seis eixos norteadores deste estudo às suas respectivas bases fundamentais.

Quadro 05 - Matriz de referência teórico normativa

Eixo de Referência	**Escopo Teórico-Conceitual**	**Função Estratégica na Pesquisa**
(i) Design de Linguagem e Cognição	Teorias de redação centrada no usuário, parâmetros de legibilidade (*readability*) e redução de carga cognitiva.	Subsidiar a análise técnica da arquitetura textual e da ergonomia informacional dos documentos.
(ii) Esfera Pública e Alteridade	Barreiras linguísticas, ruídos comunicativos e o reconhecimento do "outro" no discurso estatal.	Validar a transição do tecnicismo hermético para um saber compartilhado e democrático.
(iii) Transparência Substantiva	Dicotomia entre publicidade formal (bruta) e apreensão efetiva da mensagem (material).	Prover o instrumental analítico para mensurar a utilidade social e a eficácia da informação pública.
(iv) Governança e Accountability	Dimensões de responsividade, escrutínio público, *answerability* e mecanismos de *enforcement*.	Examinar as implicações da clareza (ou opacidade) textual para o exercício do controle social.
(v) Inovação e Práxis Institucional	*Benchmarking* de boas práticas em laboratórios de inovação e Tribunais de Contas.	Fornecer lastro comparativo para a validação metodológica do Produto Técnico-Tecnológico (PTT).
(vi) Matriz Normativa e Padronização	Lei nº 15.263/2025 e ABNT NBR ISO 24495-1:2024 (Relevância, Facilidade de Localização e Usabilidade da Informação).	Balizar o diagnóstico de aderência técnica e fundamentar a proposição da minuta de Resolução.

Fonte: Elaborado pela autora com base na literatura sobre Linguagem Simples, comunicação

pública, transparência e *accountability*, bem como na ABNT NBR ISO 24495-1:2024

O Quadro 05 operacionaliza as premissas da ABNT NBR ISO 24495-1:2023 como critérios de avaliação para a fase empírica. Essa estrutura fundamenta o diagnóstico no TCE-SE e valida o PTT como uma inovação orientada por evidências. A transposição desses princípios em dimensões analíticas observáveis estrutura a etapa interpretativa da pesquisa e será detalhada, a seguir, na definição das categorias analíticas.

2.10.1 Categorias analíticas de pesquisa

A definição das categorias analíticas constitui um dos eixos centrais desta pesquisa ao orientar o processo de interpretação e assegurar a coerência metodológica da análise. Como observa Minayo (2012), as categorias são instrumentos de mediação entre teoria e realidade, permitindo organizar o pensamento, conferir objetividade ao olhar do pesquisador e reduzir o risco de subjetivismo interpretativo.

Com base conceitual discutida ao longo deste capítulo, torna-se necessário explicitar as categorias analíticas que orientaram a leitura do *corpus* documental da pesquisa e serviram para delimitar, com maior precisão, a sustentação teórica da análise. Os referenciais normativos balizaram a interpretação dos documentos institucionais e quais aspectos serão efetivamente observados no material empírico.

No presente estudo, as categorias analíticas foram extraídas de três campos teóricos complementares: a literatura sobre Linguagem Simples, os estudos sobre comunicação pública e inteligibilidade da informação, e o debate sobre transparência substantiva e *accountability* democrática no setor público. Esses eixos dialogam diretamente com o problema de pesquisa e permitem compreender a adoção da Linguagem Simples nos Tribunais de Contas não apenas como técnica redacional, mas como prática institucional associada à melhoria da comunicabilidade do Estado e ao fortalecimento da governança pública.

Embora a Linguagem Simples seja frequentemente associada às escolhas linguísticas, sua efetividade depende igualmente da forma como a informação é estruturada, organizada e disponibilizada ao usuário. Nessa perspectiva, a Arquitetura da Informação constitui dimensão complementar da comunicação clara ao estabelecer princípios de organização, representação e acesso que favorecem a localização, a compreensão e o uso da informação institucional (Brandt; Vidotti, 2024). Essa aproximação amplia a consistência analítica das categorias adotadas nesta pesquisa, especialmente aquelas relacionadas à organização da informação, à localização e à usabilidade dos conteúdos institucionais.

Para fins de operacionalização analítica, esses eixos articulam-se às dimensões normativas da ABNT NBR ISO 24495-1:2024, adotadas neste estudo como parâmetros para a análise documental e para a compreensão das lógicas comunicacionais vigentes na instituição (ABNT, 2024). Essa articulação permite conciliar consistência teórica e aplicabilidade empírica, conforme orienta Minayo (2012), ao converter conceitos abstratos em critérios analíticos passíveis de observação sistemática.

A adoção dessas dimensões fundamenta-se em três aspectos principais. Primeiramente, elas permitem traduzir em indicadores observáveis os conceitos de transparência substantiva (Hood; Heald, 2006) e de *accountability* (Michener; Bersch, 2011). Em segundo lugar, contribuem para delimitar o recorte empírico ao relacionar as práticas comunicacionais do TCE-SE aos princípios de legitimidade institucional e controle social (Bobbio, 1986; O'Donnell, 1998).

Parte-se do pressuposto de que a clareza, ao garantir a compreensibilidade e a utilidade da informação, viabiliza sua apropriação social e a transparência substantiva, orientando a análise dos dados e a elaboração do Produto Técnico-Tecnológico (Secchi, 2014; Bardin, 2016)

As categorias desta pesquisa derivam da articulação entre a literatura especializada, os referenciais normativos e os objetivos analíticos aplicados ao *corpus*. Para assegurar coerência metodológica, distingue-se entre fundamentos teóricos, parâmetros normativos e evidências empíricas, permitindo a tradução de conceitos abstratos em critérios analíticos observáveis, conforme detalhado no capítulo metodológico.

Nesse contexto, conceitos como transparência substantiva e *accountability* democrática não constituem categorias de codificação, mas eixos interpretativos que orientam a análise dos achados no campo do controle externo. A síntese dessa estrutura é apresentada no Quadro 06.

Quadro 06 - Delimitação das categorias analíticas e alcance da pesquisa Linguagem Simples na Comunicação Pública

Categoria analítica central	**Delimitação analítica**	**Alcance na pesquisa**
Linguagem Simples na comunicação pública	Emprego de estratégias de redação e organização textual voltadas à clareza comunicacional, à estruturação da informação e à facilitação da compreensão em documentos e comunicações institucionais.	Permite examinar a estrutura textual, a organização da informação e os recursos linguísticos empregados nas comunicações do TCE-SE.
Inteligibilidade, localização da informação e usabilidade da comunicação pública	Condições pelas quais a informação institucional se torna compreensível, localizável e funcional para o destinatário, bem como as barreiras linguísticas, estruturais e informacionais que dificultam sua compreensão e uso.	Permite identificar barreiras linguísticas e comunicacionais presentes nos documentos e comunicações institucionais do TCE-SE.
Aderência a princípios de Linguagem Simples	Cotejamento dos documentos com parâmetros de clareza, relevância, localização da informação e usabilidade da informação, à luz da ABNT NBR ISO 24495-1:2024.	Permite avaliar em que medida os documentos e comunicações institucionais do TCE-SE se alinham aos princípios normativos adotados no estudo

Fonte: elaborado pela autora com base na literatura sobre Linguagem Simples e comunicação pública, bem como nos princípios da ABNT NBR ISO 24495-1

A delimitação apresentada no Quadro 06 orienta a investigação ao articular categorias conceituais, parâmetros normativos e possibilidades de observação empírica. Esse enquadramento permite conduzir a análise da comunicação institucional do TCE-SE de forma sistemática e teoricamente orientada, situando os achados à luz dos referenciais de Linguagem Simples, transparência substantiva e *accountability.* Os procedimentos de análise do *corpus* são detalhados no capítulo metodológico seguinte.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Delineamento da pesquisa

A presente investigação caracteriza-se como estudo de caso único, de natureza qualitativa, com finalidade exploratória e descritivo-analítica, fundamentado em pesquisa documental e análise de conteúdo, tendo como unidade empírica o Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE). A adoção desse delineamento justifica-se pela necessidade de examinar registros institucionais em seu contexto organizacional, compreendendo-os como produções institucionalmente situadas.

A análise incorpora a perspectiva da mediação documentária proposta por Ortega (2024), segundo a qual os documentos não constituem registros neutros, mas construções institucionais resultantes de escolhas de produção, organização e representação da informação, capazes de influenciar as possibilidades de acesso, compreensão e uso pelos sujeitos.

A opção pela abordagem qualitativa decorre da natureza do problema investigado, que exige a interpretação de padrões comunicacionais e recursos linguísticos presentes em documentos institucionais. A finalidade exploratória justifica-se pelo caráter ainda incipiente da produção científica sobre a institucionalização da Linguagem Simples em órgãos de controle, enquanto o caráter descritivo-analítico decorre do objetivo de identificar e interpretar elementos textuais e informacionais que influenciam as condições de compreensão da informação pública (Gil, 2023).

Adota-se como estratégia metodológica o estudo de caso documental único, conforme Yin (2015) e Creswell (2014), tendo o TCE-SE como unidade empírica. A abordagem integra diferentes suportes, registros audiovisuais das sessões plenárias, notícias institucionais e publicações em redes sociais, tratados como um conjunto comunicacional, permitindo examinar a manifestação da Linguagem Simples no controle externo.

A escolha do caso justifica-se por seu potencial de generalização analítica (Yin, 2015), sendo compreendido como revelador do processo de incorporação da Linguagem Simples e instrumental para a compreensão de práticas comunicacionais em outras instituições públicas (Stake, 1983). A pesquisa documental é compatível com o objeto, uma vez que o *corpus* é composto por registros institucionais de domínio público produzidos pelo TCE-SE em diferentes suportes comunicacionais. Esses documentos são analisados como materialidades discursivas que expressam rotinas comunicacionais e formas de mediação entre o saber técnico e o público externo.

Para o tratamento dos dados, adota-se a Análise de Conteúdo, que permite organizar o material, identificar padrões e produzir inferências sobre o fenômeno estudado (Bardin, 2016). O alinhamento entre problema, objetivos e estratégia metodológica assegura a coerência interna do estudo (Yin, 2015). Com base nesses referenciais, o protocolo metodológico contempla a delimitação do *corpus*, a definição das categorias analíticas e os procedimentos de análise, subsidiando tanto a investigação quanto a elaboração do produto técnico-tecnológico.

3.2 Lócus da pesquisa

Em pesquisas qualitativas, o lócus não se restringe ao espaço de coleta de dados, mas integra o próprio objeto de análise, influenciando a observação, a interpretação e a coerência do estudo (Creswell, 2014; Yin, 2015). Para Stake (1983), compreender um caso exige situá-lo em sua complexidade contextual, o que confere à escolha do lócus caráter também epistemológico, na medida em que condiciona a validade interpretativa da investigação.

Neste trabalho, o Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE) foi definido como lócus por seu potencial analítico, ao permitir examinar a comunicação institucional de um órgão de controle externo em contexto ainda pouco explorado pela literatura sobre Linguagem Simples e governança comunicacional. Sua relevância decorre do papel na produção de informações voltadas à transparência, à responsabilização e ao controle social.

A escolha do objeto de estudo fundamenta-se na trajetória profissional de sete anos da pesquisadora no TCE-SE, experiência que viabiliza uma compreensão profunda das dinâmicas institucionais e um acesso qualificado às fontes documentais. Ressalte-se que essa vivência contextual atua de forma complementar ao protocolo metodológico, sem comprometer o rigor e a objetividade dos critérios de seleção e análise do *corpus*.

Como parte do sistema de *accountability* horizontal, o TCE-SE produz um conjunto relevante de informações para a transparência pública, configurando-se como ambiente adequado para examinar como a clareza textual e a organização da informação influenciam a compreensão social do controle externo.

3.3 Definições analíticas e operacionais das categorias de análise

Em investigações documentais, o rigor analítico exige a transposição de constructos abstratos em parâmetros aplicáveis à materialidade dos textos. Em estudos de caso, a

delimitação precisa de categorias é condição de validade para a consistência interpretativa e para a fidedignidade da leitura sistemática do *corpus* (Yin, 2015; Toledo; Shiaishi, 2009).

Sob a perspectiva de Kerlinger (1980), esta pesquisa distingue as categorias analíticas, que delimitam conceitualmente o fenômeno da Linguagem Simples, das categorias operacionais, voltadas à identificação empírica de seus elementos observáveis. No âmbito da análise de conteúdo, tal categorização organiza os registros em conjuntos comparáveis, permitindo a identificação de padrões comunicacionais e preservando a densidade do material analisado (Flick, 2009).

A arquitetura analítica desta pesquisa traduz as diretrizes da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 em critérios observáveis, assegurando a correspondência entre os objetivos do estudo e as evidências identificadas nas comunicações do TCE-SE. Como apresentado no Quadro 07, as categorias contemplam a clareza textual, a organização da informação e as barreiras à compreensão.

A categoria organização da informação foi examinada à luz dos princípios da Arquitetura da Informação, compreendida como abordagem voltada à estruturação, organização e disponibilização de conteúdos de modo a favorecer sua localização, recuperação e uso pelos usuários (Brandt; Vidotti, 2024). Essa perspectiva complementa os princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 ao reconhecer que a compreensibilidade depende não apenas das escolhas linguísticas, mas também da forma como a informação é organizada e disponibilizada ao destinatário.

A análise incide sobre essas dimensões, permitindo avaliar o grau de aderência dos documentos aos princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024. Em nível interpretativo, os conceitos de transparência substantiva e accountability orientam a discussão dos resultados, relacionando as evidências empíricas às implicações da comunicação institucional no contexto do controle externo.

Sob essa distinção, as categorias analíticas aplicadas ao *corpus* foram estruturadas em três eixos: (i) Linguagem Simples na comunicação pública, que abrange os recursos linguísticos e informacionais; (ii) Inteligibilidade, localização da informação e usabilidade da comunicação pública, que investiga barreiras no acesso e na aplicação prática dos conteúdos pelo cidadão; e (iii) Aderência a princípios de Linguagem Simples, que avalia a compatibilidade dos documentos com os princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024.

Essa arquitetura preserva a diferenciação metodológica entre os elementos descritores, diretamente observáveis e os vetores analíticos, que orientam a interpretação dos resultados,

garantindo que o diagnóstico não se limite à forma, mas alcance a funcionalidade da informação pública.

3.3.1 Categorias analíticas

Neste estudo, foram estabelecidas três categorias analíticas, concebidas como categorias analíticas de nível macro que estruturam a interpretação da Linguagem Simples no Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE):

1 Linguagem Simples na Comunicação Pública

Esta categoria compreende as estratégias mobilizadas para promover a clareza, a inteligibilidade e a acessibilidade da informação oficial. Sob esse enquadramento, a Linguagem Simples transcende a técnica redacional e configura-se como diretriz de governança comunicacional, orientada à redução de assimetrias informacionais e ao fortalecimento da relação entre Estado e sociedade (Pires, 2021).

Analiticamente, esta dimensão permite examinar não apenas os recursos linguísticos empregados na comunicação institucional, mas também a organização da informação, considerando que a compreensão do conteúdo depende da forma como ele é estruturado, hierarquizado e disponibilizado ao usuário. Nessa perspectiva, a Arquitetura da Informação complementa a Linguagem Simples ao fornecer princípios voltados à organização, localização e uso da informação institucional (Brandt; Vidotti, 2024). O foco recai sobre essas dimensões analíticas, fornecendo a base empírica para confrontar a comunicação institucional com os princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e com os ideais de transparência substantiva e eficácia democrática.

2 Inteligibilidade, localização da informação e usabilidade da comunicação pública

Este eixo contempla as condições técnico-funcionais que permitem ao cidadão identificar, acessar e compreender as informações do Tribunal. Pressupõe-se que a eficácia institucional se vincule à organização lógica e à disponibilidade dos dados, fatores que condicionam seu uso social (Michener; Bersch, 2011).

A análise identifica barreiras estruturais no portal do TCE-SE, como a fragmentação de menus e a opacidade terminológica em rótulos de busca. Enquanto a inteligibilidade e a usabilidade do ambiente digital são tratadas como dimensões de verificação direta, seus

impactos na *accountability* são analisados em nível interpretativo, correlacionando o *design* da informação ao significado social dos padrões observados (ABNT, 2024).

3 Aderência a princípios de Linguagem Simples

A última categoria avalia o grau de conformidade das comunicações institucionais com os parâmetros estabelecidos pela ABNT NBR ISO 24495-1:2024, especificamente os princípios de clareza, relevância, facilidade de localização e usabilidade da informação. Tais preceitos constituem a matriz normativa para a produção de conteúdos inteligíveis e orientados ao usuário no ecossistema da administração pública.

No plano analítico, esta dimensão permite o cotejamento dos documentos do TCE-SE com os referidos padrões, verificando a incorporação de práticas voltadas à estruturação lógica da informação e à mitigação de complexidades desnecessárias. Essa avaliação possibilita mensurar os níveis de aderência à Linguagem Simples, evidenciando lacunas comunicacionais e fundamentando o diagnóstico necessário à proposição de melhorias institucionais (ABNT, 2024).

3.3.2 Categorias operacionais

As categorias operacionais correspondem à tradução analítica dos conceitos teóricos, orientando a leitura e a interpretação sistemática do corpus. Conforme Minayo (2012), esse processo permite transformar conceitos abstratos em elementos observáveis, viabilizando a análise de evidências concretas com rigor científico.

Com base em Bardin (2016) e Lakatos e Marconi (2017), adotou-se uma lógica dedutivo-analítica, partindo dos referenciais teóricos e normativos para o exame documental. Nessa perspectiva, a organização da informação é compreendida como dimensão complementar da Linguagem Simples, considerando que a compreensão depende tanto das escolhas linguísticas quanto da forma como os conteúdos são estruturados, organizados e disponibilizados aos usuários (Brandt; Vidotti, 2024). De modo convergente, a mediação documentária orienta a leitura dos documentos institucionais como construções organizadas para favorecer, ou restringir, o acesso, a compreensão e o uso da informação (Ortega, 2024). Esse procedimento possibilita identificar padrões, recorrências e lacunas nas comunicações do TCE-SE. O Quadro 07 apresenta a matriz analítica da pesquisa, articulando os objetivos específicos aos parâmetros da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e distinguindo as categorias de análise utilizadas.

Dessa forma, enquanto as dimensões técnicas da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 orientam a codificação direta do corpus, os conceitos de transparência substantiva e accountability atuam como categorias interpretativas de segunda ordem. Essa arquitetura metodológica reduz a subjetividade da análise empírica, assegurando que as conclusões sobre a comunicação institucional do TCE-SE decorram das evidências de aderência aos parâmetros analíticos adotados.

Quadro 07 - Operacionalização das categorias analíticas da pesquisa

Objetivos específicos aplicados ao *corpus*	Categoria analítica	Categoria operacional	Parâmetros observáveis	Questões norteadoras
Examinar a estrutura textual, a organização da informação e os recursos linguísticos empregados nos documentos e comunicações institucionais do TCE-SE	Linguagem Simples na comunicação pública	Clareza textual	Extensão dos períodos, complexidade sintática, vocabulário empregado, presença de jargões, explicitação de termos técnicos, construções ambíguas; leitura orientada pelo princípio da clareza da ABNT NBR ISO 24495-1:2024.	O texto apresenta redação clara, direta e compreensível? Os termos técnicos são explicados quando necessários? A redação favorece a compreensão global do conteúdo?
		Organização da informação	Hierarquia textual, organização e arquitetura da informação, títulos, subtítulos, segmentação do conteúdo, encadeamento lógico, ordenação das informações e elementos que favoreçam sua localização e recuperação; leitura orientada pelo princípio da localização da informação da ABNT NBR ISO 24495-1:2024.	A informação principal é facilmente identificável? A estrutura textual favorece a localização da informação e a compreensão do conteúdo?
		Recursos linguísticos e comunicacionais	Escolhas lexicais, densidade textual, excesso de formalismo, formulações diretivas, marcas de orientação ao leitor, apoio visual quando pertinente.	Os recursos empregados favorecem ou dificultam a compreensão e o uso da informação?

Objetivos específicos aplicados ao *corpus*	Categoria analítica	Categoria operacional	Parâmetros observáveis	Questões norteadoras
Identificar barreiras linguísticas e comunicacionais presentes nos documentos e comunicações institucionais do TCE-SE, à luz das dimensões adotadas no estudo	Inteligibilidade, localização da informação e usabilidade da comunicação pública	Barreiras de inteligibilidade	Passagens de difícil compreensão, obscuridade, excesso de tecnicismo, falta de explicitação conceitual, períodos longos ou sintaticamente densos.	Quais elementos dificultam a compreensão do conteúdo por leitores não especializados?
		Barreiras da localização de informação	Ausência de arquitetura informacional, deficiência de hierarquia textual, dificuldade de identificar a informação principal, fragmentação do conteúdo, baixa sinalização textual e organização pouco funcional das informações; leitura relacionada ao princípio da localização da informação da ABNT NBR ISO 24495-1:2024.	O documento apresenta obstáculos à localização da informação relevante? O leitor consegue orientar-se com facilidade no texto?
		Barreiras de usabilidade	Dificuldade de navegação, organização pouco funcional, ausência de orientação ao usuário, baixa utilidade prática do conteúdo e elevado esforço cognitivo para localizar, compreender e utilizar a informação; leitura relacionada ao princípio da usabilidade da ABNT NBR ISO 24495-1:2024.	O documento permite utilizar a informação de modo funcional para a tomada de decisão ou exercício do controle social?" Quais barreiras dificultam o uso prático dessa informação pelo cidadão?

Objetivos específicos aplicados ao *corpus*	Categoria analítica	Categoria operacional	Parâmetros observáveis	Questões norteadoras
Avaliar a aderência dos documentos e comunicações institucionais do TCE-SE aos princípios definidos pela ABNT NBR ISO 24495-1:2024	Aderência a princípios de Linguagem Simples	Clareza	Redação direta, precisão vocabular, ausência de ambiguidades desnecessárias, manejo adequado dos períodos; leitura expressamente orientada pela ABNT NBR ISO 24495-1:2024.	O documento atende ao princípio da clareza?
		Relevância	Presença de informações essenciais, eliminação de excessos, centralidade do conteúdo útil ao destinatário; leitura expressamente orientada pela ABNT NBR ISO 24495-1:2024.	O documento prioriza as informações mais relevantes para o leitor?
		Localização da informação	Disposição lógica do conteúdo, hierarquia textual, títulos e subtítulos, facilidade de busca interna; leitura orientada pela ABNT NBR ISO 24495-1:2024.	A informação relevante é facilmente localizada?
		Usabilidade	Estrutura funcional, legibilidade, orientação prática, navegabilidade do documento; diretrizes expressamente orientadas pela ABNT NBR ISO 24495-1:2024.	O documento favorece o uso efetivo da informação pelo destinatário?

Fonte: elaborado pela autora

As questões norteadoras sistematizadas no Quadro 07 funcionam como dispositivos de escrutínio que orientam a aplicação das categorias ao material documental. Não são questionamentos dirigidos a sujeitos de pesquisa, mas de critérios interpretativos voltados à identificação de padrões linguísticos, estruturais e informacionais nos atos oficiais, em consonância com a análise de conteúdo (Bardin, 2016; Yin, 2015).

Dessa forma, a matriz analítica articula categorias constitutivas e operacionais derivadas do referencial de Linguagem Simples, orientando a identificação de padrões linguísticos, estruturais e informacionais no contexto do TCE-SE. Transparência substantiva e *accountability* democrática não operam, nesta pesquisa, como categorias primárias de codificação, mas como referenciais interpretativos de segunda ordem, mobilizados na discussão dos achados e de suas implicações para a comunicação no controle externo. A estrutura assegura a coerência entre os objetivos da pesquisa, o percurso metodológico e a interpretação dos resultados, sem confundir categorias empíricas com horizontes teóricos ampliados.

Como desdobramento, as diretrizes técnicas de Linguagem Simples são sistematizadas em etapa posterior, a partir dos achados do diagnóstico documental e em conformidade com a ABNT NBR ISO 24495-1:2024 (ABNT, 2024)

3.4 *Corpus* documental, recorte temporal e critérios de seleção

O *corpus* documental desta pesquisa é composto por comunicações institucionais produzidas pelo Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE), selecionadas com base em critérios temáticos, temporais e documentais definidos em consonância com os objetivos do estudo. Os documentos analisados correspondem a diferentes suportes comunicacionais, incluindo registros audiovisuais das sessões plenárias, textos institucionais publicados no portal eletrônico do Tribunal e conteúdos divulgados em redes sociais institucionais. Essa diversidade de fontes permite examinar a manifestação da Linguagem Simples em distintos canais de comunicação pública (Yin, 2015; Bardin, 2016).

Embora a comunicação institucional do TCE-SE se manifeste em diferentes frentes, o *corpus* foi intencionalmente delimitado às comunicações relativas ao julgamento das contas de governo por concentrar atos decisórios de alta relevância pública e forte densidade técnico-informacional, constituindo recorte analiticamente suficiente para examinar a incidência da Linguagem Simples no controle externo.

A seleção do *corpus* foi orientada por critérios temáticos e temporais, tomando como referência sessões específicas do Pleno relacionadas ao julgamento das contas de governo do

Estado, consideradas unidades documentais de referência por constituírem o núcleo decisório do controle externo e base discursiva dos conteúdos institucionais posteriormente divulgados.

Para cada sessão plenária selecionada, foram identificadas e organizadas as comunicações institucionais correspondentes divulgadas nos canais oficiais do órgão, incluindo matérias publicadas no portal institucional e postagens no Instagram oficial. O procedimento permitiu estabelecer a correspondência entre o conteúdo técnico discutido nas sessões plenárias e tradução comunicacional para o público externo, possibilitando observar como a Linguagem Simples se manifesta em diferentes formatos e suportes comunicacionais (Yin, 2015).

A constituição do *corpus* observou critérios de homogeneidade, pertinência e relevância analítica, incluindo materiais oficiais diretamente relacionados ao recorte temático, publicados no intervalo definido e passíveis de comparação. Foram excluídos conteúdos acessórios, duplicados, incompletos ou sem correspondência com o processo de apreciação e julgamento das contas de governo.

A organização em suportes multimodais permite analisar, de forma comparativa, tanto o conteúdo quanto às estratégias de transposição do discurso técnico para a comunicação pública, favorecendo a identificação de padrões de clareza, barreiras comunicacionais e assimetrias entre o conteúdo decisório e sua divulgação ao público (Bardin, 2016).

O Quadro 08 apresenta a estrutura do *corpus* documental da pesquisa, indicando as sessões plenárias selecionadas e as respectivas comunicações institucionais analisadas.

Quadro 08 - Estrutura do *corpus* documental da pesquisa

Evento institucional	**Data**	**Registro audiovisual (Pleno)**	**Notícia institucional (site TCE-SE)**	**Instagram**
Julgamento das contas de 2023	28 nov. 2024	Sessão plenária com o início do julgamento das contas do Governo.	“TCE vai analisar contas de 2023 do Governo do Estado nesta quinta-feira” (TCE-SE, 2024b).	Reels: o relator emite voto favorável às contas de 2023 (TCE-SE, 2024a).
Início dos trabalhos de 2025	06 fev. 2025	Sessão plenária com voto de vista (TCE-SE, 2025b).	“Pleno do TCE inicia trabalhos de 2025 analisando 35 processos” (TCE-SE, 2025f).	Card: TCE solicita esclarecimento sobre prestação de contas do Governo (TCE-SE, 2025j).

Continuidade do julgamento das contas	24 jul. 2025	Sessão plenária com análise após esclarecimentos (TCE-SE, 2025c).	"TCE/SE julga contas do Governo do Estado" (TCE-SE, 2025i).	
Julgamento das contas 2024	21 ago. 2025 / 22 ago. 2025	Sessão plenária parecer das contas (TCE-SE, 2025d).	"TCE emite parecer prévio pela aprovação das contas de 2024" (TCE-SE, 2025h).	Reels: Parecer favorável às contas de 2024 (TCE-SE, 2025g); Reels: balanço semanal das contas de 2024 (TCE-SE, 2025e).

Fonte: elaborado pela autora (2026), com base em registros institucionais do TCE-SE

O Quadro 08 revela que a cobertura comunicacional do Tribunal prioriza os marcos de abertura e encerramento dos julgamentos. Enquanto o início dos trabalhos e as decisões finais ocupam espaço no portal oficial e no Instagram, as etapas de instrução e os debates técnicos intermediários limitam-se, predominantemente, aos registros audiovisuais das sessões. Essa assimetria na tradução dos atos processuais para Linguagem Simples e formatos multiplataforma evidencia lacunas na transparência substantiva, constituindo elemento central para a definição do recorte amostral analisado.

As unidades documentais foram identificadas pela data das respectivas sessões plenárias e pelos conteúdos correspondentes publicados nos canais oficiais do TCE-SE, assegurando a rastreabilidade do corpus documental. As referências completas, com os respectivos links de acesso e datas de consulta, encontram-se apresentadas na lista de referências desta dissertação.

3.4.1 Recorte temporal e critérios de seleção

Para garantir a representatividade do *corpus* e a exequibilidade da análise, a pesquisa adota um protocolo de seleção fundamentado em marcos normativos e na relevância institucional do objeto. O *corpus* foi consolidado a partir dos critérios de inclusão e do parâmetro de encerramento estabelecidos a seguir.

1. Recorte temporal e marcos normativos.

A pesquisa delimita-se no período entre novembro de 2023 e novembro de 2025. A escolha deste intervalo justifica-se por coincidir com o ciclo de institucionalização da Linguagem Simples no ecossistema de controle externo brasileiro, balizado por dois marcos fundamentais: a publicação da Nota Recomendatória nº 04/2023 da Atricon, que induziu os

Tribunais de Contas a adotarem diretrizes de clareza e acessibilidade em suas comunicações, em 8 de novembro de 2023; e a consolidação com a promulgação da Lei nº 15.263/2025, que formalizou a Linguagem Simples como política de Estado, elevando o tema de recomendação técnica a uma obrigação legal.

2. Delimitação temática.

A análise concentra-se exclusivamente nas comunicações relativas ao processo de apreciação e julgamento das contas do Governo do Estado de Sergipe. A escolha fundamenta-se na centralidade constitucional dessa competência e na elevada repercussão social do parecer prévio sobre as contas do chefe do Executivo, configurando campo empírico relevante para o exame da clareza comunicacional e de suas implicações para a inteligibilidade institucional. Além de sua centralidade constitucional, esse recorte reúne situações em que o discurso técnico-institucional, ao ser transposto para diferentes suportes comunicacionais, permite observar com maior nitidez as tensões entre publicidade formal, compreensão pública e usabilidade da informação.

3. Natureza oficial das fontes.

Foram incluídos apenas materiais produzidos ou divulgados oficialmente pelo Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE), em suportes institucionais de domínio público, a saber: registros audiovisuais das sessões plenárias, textos publicados no portal eletrônico do Tribunal e postagens no Instagram oficial. Esse critério assegura consistência documental, oficialidade da comunicação e adequação do *corpus* ao problema de pesquisa.

4. Critério de encerramento e sistematização do *corpus*.

A coleta foi considerada concluída mediante a exaustão documental no recorte temporal e temático definido, garantindo a inclusão de todas as etapas do processo decisório das contas de governo que receberam cobertura comunicacional. A estrutura do *corpus* documental está sistematizada no Quadro 08, que organiza os materiais analisados por evento, suporte comunicacional e período de publicação, assegurando a comparabilidade entre os registros e a rastreabilidade dos dados.

3.5 Procedimentos de coleta e organização do *corpus*

A coleta de dados concentrou-se em documentos institucionais de domínio público produzidos pelo TCE-SE, contemplando registros audiovisuais das sessões plenárias, materiais do portal institucional e publicações no Instagram oficial.

O procedimento iniciou-se pela identificação de sessões plenárias relacionadas à apreciação e ao julgamento das contas do Governo do Estado de Sergipe, definidas como unidades documentais de referência. A partir dessas sessões, foram localizadas as comunicações institucionais correlatas nos diferentes canais do Tribunal, permitindo estabelecer correspondência entre o conteúdo técnico e sua tradução para o público externo.

A coleta fundamentou-se em critérios de oficialidade, pertinência temática e relevância institucional, contemplando materiais do TCE-SE vinculados ao recorte e comparáveis entre diferentes suportes (Yin, 2015). Foram excluídos conteúdos incompletos, duplicados ou sem relação direta com o tema. Os materiais foram organizados em planilha contendo suporte comunicacional, data de publicação, natureza do documento, sessão plenária de referência e síntese do conteúdo, assegurando rastreabilidade e comparabilidade entre as etapas de coleta, organização e análise do *corpus* (Bardin, 2016).

Sob a perspectiva analítica adotada, os documentos são compreendidos como construções institucionais produzidas, organizadas e socializadas em contextos específicos, cuja mediação condiciona as possibilidades de acesso, compreensão e uso da informação pelos sujeitos (Ortega, 2024).

3.6 Instrumentos da pesquisa

Para assegurar sistematicidade, rastreabilidade e consistência analítica no tratamento do *corpus*, a pesquisa utiliza dois instrumentos principais: (i) a matriz de categorização e análise de conteúdo; e (ii) a ficha de triangulação multimodal.

A matriz de categorização e análise de conteúdo, fundamentada em Laurence Bardin (2016) e explicitada no Quadro 07, constitui o instrumento central da leitura analítica do corpus. Nela, as categorias operacionais da pesquisa, clareza, inteligibilidade, organização e localização da informação, usabilidade e barreiras comunicacionais, são articuladas a parâmetros observáveis e questões norteadoras, permitindo examinar a linguagem técnico-jurídica à luz dos princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024. O instrumento possibilita identificar padrões, recorrências, ausências e estratégias discursivas presentes nos materiais analisados, compreendendo os documentos como construções institucionais cuja organização e mediação informacional condicionam as possibilidades de acesso, compreensão e uso da informação (Ortega, 2024).

A ficha de triangulação multimodal promoveu o cruzamento de evidências entre suportes textuais, digitais e audiovisuais. Essa técnica ampliou a robustez analítica ao verificar,

conforme Yin (2015), se os padrões de clareza e inteligibilidade foram transversais ou se assumiram configurações distintas segundo o ambiente comunicacional. Para operacionalizar esse processo, utilizou-se o modelo de linguagem Gemini como ferramenta de suporte à sistematização, auxiliando na identificação de padrões semânticos e na organização das recorrências multimodais. Essa integração tecnológica conferiu agilidade ao tratamento de dados heterogêneos, garantindo a precisão no diagnóstico da transparência substantiva (Oliveira; Ckagnazaroff, 2022).

O uso articulado desses instrumentos permite converter os registros do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe em evidências empíricas sobre as formas institucionais de comunicação, assegurando coerência entre referencial teórico, parâmetros normativos, material empírico e procedimentos analíticos. As implicações desses achados para a transparência substantiva e a *accountability* democrática são discutidas na etapa interpretativa da pesquisa.

3.7 Procedimentos de tratamento e análise dos dados

A etapa de tratamento dos dados constitui o núcleo analítico da pesquisa, no qual os documentos são convertidos em evidências empíricas por meio de procedimentos sistemáticos de interpretação (Cellard, 2012). O processo articula a Análise de Conteúdo à estratégia de estudo de caso único, sob uma perspectiva documental e organizada em três etapas sucessivas para assegurar a replicabilidade (Bardin, 2016).

1. Pré-análise.

Corresponde à organização e leitura exploratória do *corpus* sistematizado. Realizou-se a leitura flutuante integral dos materiais, a verificação de pertinência temática e homogeneidade, bem como a organização dos documentos por suporte, data, sessão de referência e função comunicacional. Foram também definidas as unidades de registro e as unidades de contexto, assegurando coerência entre o *corpus* e os objetivos da pesquisa (Bardin, 2016).

2. Exploração do material e codificação.

Os documentos foram examinados à luz da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e das categorias operacionais definidas no item 3.3.1. Com base na técnica de análise de conteúdo proposta por Bardin (2016), definiram-se como Unidades de Registro (UR) os trechos que apresentavam complexidade linguística, uso de tecnicismos ou estratégias de simplificação.

Como Unidade de Contexto (UC), adotou-se o documento institucional em sua integralidade ou o segmento audiovisual correspondente, de modo a assegurar que a interpretação considerasse o contexto de produção e a finalidade comunicacional.

O tratamento dos dados ocorreu por meio de descrição interpretativa de base comparativa, com o uso de quadros de codificação que permitiram avaliar, de forma sistemática, o vocabulário, a densidade textual, a organização das informações e as estratégias de mediação voltadas ao leitor.

3. Tratamento dos resultados e interpretação.

Os dados codificados foram confrontados com a matriz analítica, possibilitando a produção de inferências sobre as práticas comunicacionais do TCE-SE. A análise buscou identificar padrões de clareza ou opacidade, formas de organização da informação, barreiras de inteligibilidade e limitações de usabilidade, bem como o grau de aderência aos princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024. Os achados foram interpretados à luz dos referenciais de transparência substantiva e *accountability* democrática compreendidos como dimensões analíticas ampliadas e não como categorias primárias de codificação.

Em síntese, o encadeamento metodológico que articula a análise de conteúdo à abordagem documental e ao estudo de caso assegura rigor, sistematicidade e coerência analítica, permitindo converter os registros do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe em evidências empíricas sobre as formas institucionais de comunicação e suas implicações para a compreensão pública.

3.8 Protocolo do estudo de caso documental

O protocolo do estudo de caso documental foi elaborado com o objetivo de assegurar coerência interna, rastreabilidade dos procedimentos e possibilidade de replicação analítica do estudo. Em consonância com Robert K. Yin (2015) e Toledo e Shiaishi (2009), o protocolo organiza as etapas centrais da investigação, explicitando o caso estudado, a justificativa da escolha, o recorte temporal, a delimitação temática, os critérios de constituição do *corpus*, as categorias analíticas, os procedimentos de coleta e os parâmetros de análise.

No presente estudo, o protocolo compreende: (i) identificação do caso e de sua relevância institucional; (ii) definição do lócus e da unidade empírica; (iii) delimitação do *corpus* documental e de seus suportes comunicacionais; (iv) critérios de seleção dos documentos e aplicação do protocolo de crítica documental; (v) descrição dos instrumentos de

coleta e organização do material; (vi) explicitação das categorias analíticas e operacionais; e (vii) descrição das etapas de tratamento e interpretação dos dados.

O protocolo operacionaliza a base teórico-normativa da pesquisa ao articular as dimensões da Linguagem Simples, clareza, localização da informação e usabilidade, aos critérios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024. Essa estrutura permite a análise sistemática do *corpus* e assegura a distinção entre categorias de codificação e referenciais interpretativos.

Nesse sentido, a transparência substantiva e a *accountability* são mobilizadas na discussão dos resultados, conforme o desenho analítico proposto. O protocolo metodológico resguarda a validade e a autenticidade das fontes, reconhecendo os documentos institucionais como artefatos documentários produzidos, organizados e disponibilizados segundo intencionalidades e práticas institucionais que condicionam o acesso, a compreensão e o uso da informação pelos cidadãos (Ortega, 2024).

Diante disso, o Quadro 09 sintetiza o protocolo do estudo de caso documental, apresentando os principais componentes metodológicos que orientam a investigação.

Quadro 09 - Protocolo do estudo de caso documental

Seção	**Descrição**
Visão geral do estudo de caso documental e finalidade do protocolo	O estudo de caso documental analisa a comunicação institucional do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE) a partir de documentos escritos, digitais e audiovisuais, examinando a Linguagem Simples como tecnologia de governança comunicacional. O protocolo organiza as etapas de seleção, registro e análise do *corpus* documental, assegurando rastreabilidade, confiabilidade e coerência entre referencial teórico, evidências e interpretação analítica (Yin, 2015; Sá-Silva, Almeida e Guindani, 2009).
Procedimentos de coleta e tratamento dos dados	A coleta abrange um corpus documental multimodal composto por notícias institucionais, publicações digitais e registros audiovisuais das sessões plenárias, selecionados conforme recorte temporal e temático. O tratamento dos dados combina pesquisa documental e análise de conteúdo, permitindo examinar os documentos como construções institucionais produzidas e organizadas no contexto das práticas organizacionais e da mediação documentária, que condiciona as formas de acesso, compreensão e uso da informação (Ortega, 2024; Bardin, 2016; Cellard, 2012). A análise é orientada por matriz teórico-operacional fundamentada nas categorias de clareza, inteligibilidade, organização e localização da informação, usabilidade e barreiras comunicacionais, articuladas aos princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024. Transparência substantiva e accountability são mobilizadas como referenciais interpretativos na análise dos resultados.

Questões norteadoras	Como a Linguagem Simples se manifesta na comunicação institucional do TCE-SE nos diferentes suportes documentais? Em que medida a comunicação institucional favorece a transparência substantiva e a *accountability* democrática?
Produto Técnico-Tecnológico (PTT)	Consiste no desenvolvimento de um instrumento de avaliação da comunicação institucional do TCE-SE baseado nos princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024. O instrumento permitirá diagnosticar o grau de clareza, organização e legibilidade das informações institucionais, contribuindo para o aprimoramento da transparência substantiva e da comunicação pública.

Fonte: elaborado pela autora com base em Yin (2015), Toledo e Shiaishi (2009), Bardin (2016) e ABNT (2024)

A partir da estrutura consolidada no Quadro 09 com o protocolo metodológico, estabelecem-se os critérios de rigor que asseguram a integridade científica dos achados, conforme detalhado a seguir.

3.9 Critérios de validade e confiabilidade

A qualidade científica da pesquisa documental fundamenta-se na consistência do *corpus*, na sistematicidade analítica e na rastreabilidade das inferências. Conforme Cellard (2012) e Sá-Silva, Almeida e Guindani (2009), a validade desse tipo de estudo depende do controle sobre a origem, a natureza e o contexto de produção dos documentos, associado à aplicação de procedimentos explícitos de crítica e categorização.

Neste estudo, a robustez metodológica é assegurada pela triangulação documental e analítica, entendida como a articulação entre diferentes tipos de registros institucionais e categorias analíticas, permitindo reduzir vieses interpretativos (Bardin, 2016; Sá-Silva, Almeida e Guindani, 2009). À luz de Robert K. Yin (2015), os critérios clássicos de qualidade do estudo de caso documental são adaptados ao delineamento adotado.

Validade do constructo: obtida mediante a utilização de múltiplas fontes de evidência (triangulação de dados do YouTube, portal institucional e redes sociais) e pelo estabelecimento de uma cadeia de evidências que conecta às categorías analíticas definidas no item 3.3.1, clareza, inteligibilidade, organização e localização da informação, usabilidade e barreiras comunicacionais, aos dados brutos (ABNT, 2024; Yin, 2015; Bardin, 2016).

Validade interna: sustentada pela técnica de tratamento de dados via Análise de Conteúdo (Bardin, 2016), o que permite realizar inferências consistentes sobre os padrões de

clareza, a organização da informação e as barreiras comunicacionais identificadas no *corpus* documental do TCE-SE.

Validade externa: assegurada pela definição clara do escopo e dos critérios de seleção, permitindo que a lógica analítica desenvolvida para o TCE-SE seja transposta para o exame de outros órgãos de controle.

Confiabilidade: garantida pelo uso do protocolo de estudo de caso (Quadro 09) e pela organização de um banco de dados que permite a replicação do percurso analítico por outros pesquisadores.

O Quadro 10 sistematiza os critérios de validade e confiabilidade, adaptando-os ao contexto da pesquisa documental sobre a comunicação institucional do TCE-SE.

Quadro 10 - Critérios de validade e confiabilidade do estudo de caso documental

Critério	Definição segundo Yin (2015)	Aplicação na pesquisa
Validade do constructo	Estabelecimento de medidas adequadas para os conceitos estudados, com base em múltiplas fontes de evidência e encadeamento lógico entre teoria e dados.	Utilização de múltiplas fontes (YouTube, Site, Instagram) e vinculação dos dados aos indicadores de clareza, inteligibilidade, organização da informação, usabilidade e barreiras comunicacionais.
Validade interna	Coerência das inferências obtidas a partir da análise sistemática dos dados.	Emprego da Análise de Conteúdo (Bardin) para identificar padrões e silêncios institucionais nos documentos do TCE-SE.
Validade externa	Generalização analítica dos resultados.	Reprodução do modelo de análise para outros órgãos de controle, fundamentada nos parâmetros globais da ABNT NBR ISO 24495-1:2024.
Confiabilidade	Possibilidade de replicação dos estudos.	Descrição minuciosa do Protocolo de Pesquisa e uso sistemático de Quadros de Codificação que padronizam o julgamento analítico.

Fonte: elaborado pela autora com base em Yin (2015), Cellard (2012), Sá-Silva, Almeida e Guindani (2009) e Bardin (2016)

Os critérios de validade e confiabilidade adotados, conforme Yin (2015), contribuíram para assegurar a coerência entre o referencial teórico, os procedimentos metodológicos e as

inferências analíticas, em alinhamento ao modelo teórico-empírico apresentado na seção 3.10. Esse encadeamento analítico reforça a consistência dos resultados sintetizados no Quadro 10.

3.10. Modelo teórico-empírico da pesquisa

O modelo teórico-empírico desenvolvido articula conceitos, categorias constitutivas, dimensões operacionais e procedimentos metodológicos, assegurando a convergência entre o referencial teórico e a investigação empírica. Trata-se de um estudo de caso único, de natureza qualitativa, fundamentado em pesquisa documental e análise de conteúdo, tendo como unidade de análise o Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE).

A opção por este delineamento decorre da relevância institucional do tema e de sua ainda limitada exploração em órgãos de controle no Brasil, exigindo articulação rigorosa entre teoria, método e evidências (Minayo, 2012; Gil, 2023). Para viabilizar esse alinhamento, foi elaborada a Matriz Teórico-Operacional (Quadro 11), que sintetiza os desdobramentos operacionais dos objetivos específicos diretamente aplicados ao *corpus* documental, articulando-os às fontes de dados, às técnicas de coleta e aos procedimentos de análise. O objetivo referente ao mapeamento de experiências e práticas de implementação da Linguagem Simples foi contemplado na construção do referencial teórico-normativo e da matriz analítica apresentada no capítulo 2.

No plano empírico, o modelo toma como *corpus* documentos e comunicações institucionais do TCE-SE vinculados a sessões plenárias de referência sobre julgamento de contas de governo. Estes materiais são examinados com base nas categorias analíticas definidas no item 3.3.1, as quais são operacionalizadas por dimensões observáveis como clareza textual, organização, localização da informação e usabilidade, além da identificação de barreiras comunicacionais. Tal estrutura permite uma análise sistemática da qualidade da comunicação institucional sob o rigor da ABNT NBR ISO 24495-1:2024, assegurando que a transparência substantiva e a *accountability* permaneçam como horizontes interpretativos da investigação.

No plano interpretativo, os achados produzidos pela análise documental são discutidos à luz dos referenciais de transparência substantiva e *accountability* democrática, compreendidos como implicações ampliadas da qualidade da comunicação institucional. Assim, tais referenciais não operam como categorias primárias de codificação, mas como eixos teóricos que ampliam o alcance analítico dos resultados e situam a clareza comunicacional no debate sobre legitimidade institucional e controle social.

Esse modelo sustenta, ainda, a natureza aplicada do estudo, uma vez que a análise do *corpus* não se encerra no diagnóstico das barreiras comunicacionais identificadas. Seus resultados subsidiam a sistematização de diretrizes técnicas de Linguagem Simples voltadas ao aprimoramento das práticas comunicacionais do controle externo, em consonância com os objetivos do mestrado profissional e com a proposição do Produto Técnico-Tecnológico.

A síntese apresentada no Quadro 11 consolida a convergência entre os desdobramentos operacionais dos objetivos específicos aplicados ao *corpus*, as categorias constitutivas da pesquisa e os parâmetros da ABNT NBR ISO 24495-1:2024. Essa estrutura garante a rastreabilidade do processo analítico e fundamenta a discussão dos resultados à luz dos referenciais de transparência substantiva e *accountability* democrática.

3.11 Uso de Inteligência Artificial Generativa como apoio à pesquisa

Registra-se, por transparência metodológica e em conformidade com as diretrizes de integridade científica aplicáveis ao uso de Inteligência Artificial Generativa em trabalhos acadêmicos, o uso pontual e instrumental de ferramentas de IAG no apoio à elaboração desta dissertação.

Foram utilizadas as seguintes ferramentas: Gemini, da Google, versão Pro; ChatGPT, da OpenAI, versão gratuita; ChatPDF, versão gratuita; e Canva, versão para estudantes.

Esses recursos foram empregados como apoio instrumental à leitura e compreensão inicial de textos, à conexão entre autores, à organização lógica de ideias, à revisão linguística, à padronização formal, à sistematização de quadros, ao cotejamento preliminar de informações utilizadas na triangulação e à elaboração de modelos visuais relacionados ao Produto Técnico-Tecnológico.

Ressalta-se que tais ferramentas não foram utilizadas para produção autônoma de dados, definição independente de categorias analíticas, formulação automática de inferências sobre o corpus ou substituição da análise crítica realizada pela autora.

A autora permaneceu integralmente responsável pelas escolhas metodológicas, pela seleção e interpretação dos documentos analisados, pela definição das categorias de análise, pelos diagnósticos críticos, pelas inferências produzidas, pelas conclusões apresentadas e pela versão final da dissertação.

Quadro 11 - Modelo teórico-empírico da pesquisa

Desdobramentos operacionais dos objetivos específicos no *corpus*	**Fontes de dados**	**Técnicas de coleta**	**Procedimentos de análise**	**Categorias Analíticas e Referenciais interpretativos**
Identificar padrões e barreiras comunicacionais nos documentos do TCE-SE	Notícias, Instagram e sessões plenárias (YouTube).	Pesquisa documental com protocolo de seleção e crítica (Cellard, 2012).	Análise de conteúdo para identificação de barreiras de inteligibilidade, localização da informação e usabilidade, considerando os documentos como processos de mediação documentária produzidos e organizados em contextos institucionais (Bardin, 2016; Ortega, 2024).	**Categoria analítica:** inteligibilidade, localização da informação e usabilidade da comunicação pública. **Referenciais interpretativos:** transparência substantiva e *accountability* democrática.
Examinar a estrutura textual, a organização da informação e os recursos linguísticos empregados nos documentos e comunicações institucionais do TCE-SE	*Corpus* documental escrito, digital e audiovisual do TCE-SE.	Fichas estruturadas de análise e decodificação audiovisual (Sá-Silva, Almeida e Guindani, 2009).	Codificação e categorização orientadas pelos critérios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024, com atenção à clareza textual, à organização da informação e aos recursos linguísticos e comunicacionais	**Categoria analítica:** Linguagem Simples na comunicação pública. **Referenciais interpretativos:** transparência substantiva e mediação documentária.
Avaliar a aderência dos documentos e comunicações institucionais do TCE-SE aos princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024	Notícias, publicações em redes sociais e registros audiovisuais das	Pesquisa documental orientada por recorte temático, temporal e multimodal	Cotejamento analítico do corpus com os princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024, considerando a organização e a mediação da	**Categoria Analítica:** Aderência a princípios de Linguagem Simples. **Referenciais interpretativos:** transparência substantiva e *accountability* democrática

	sessões plenárias		informação como dimensões da compreensibilidade documental (Ortega, 2024).	
Sistematizar diretrizes técnicas de Linguagem Simples, com base na ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e nos achados da análise documental, para subsidiar a proposta de minuta de resolução	Síntese integrada do *corpus* analisado.	Sistematização analítica dos resultados e extração de implicações aplicadas	Integração interpretativa das evidências sob a lógica de generalização analítica (Yin, 2015), articulada à mediação documentária (Ortega, 2024), para subsidiar a proposição técnica voltada ao aprimoramento da comunicação institucional.	**Categorias analíticas:** Linguagem Simples na comunicação pública; Inteligibilidade, localização da informação e usabilidade da comunicação pública; Aderência a princípios de Linguagem Simples. **Referenciais interpretativos:** transparência substantiva e *accountability* democrática como horizontes de proposição técnica

Fonte: elaborado pela autora com base em Cellard (2012), Sá-Silva, Almeida e Guindani (2009), Bardin (2016), Yin (2015), Ortega (2024) e ABNT (2024)

4 DISCUSSÕES E RESULTADOS

Este capítulo apresenta e discute os resultados da análise documental do *corpus* constituído por registros audiovisuais de sessões plenárias, notícias institucionais e publicações em redes sociais do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE). A análise foi conduzida com base nas categorias definidas no percurso metodológico, abrangendo clareza textual, organização da informação, recursos linguísticos e condições de inteligibilidade, localização da informação e usabilidade, em consonância com a ABNT NBR ISO 24495-1:2024 (ABNT, 2024; Bardin, 2016).

Os resultados são apresentados a partir das evidências empíricas do *corpus* e, em seguida, interpretados à luz dos referenciais de Linguagem Simples, transparência substantiva e *accountability* (O'Donnell, 1998).

Para fins de organização, o capítulo estrutura-se em três blocos analíticos: (i) Linguagem Simples na comunicação pública; (ii) inteligibilidade, localização da informação e usabilidade; e (iii) aderência aos princípios de Linguagem Simples. A partir dessa organização, as subseções seguintes examinam, de forma progressiva, os aspectos linguísticos, estruturais e operacionais da comunicação institucional, permitindo a articulação entre evidência empírica e interpretação analítica.

4.1 Linguagem Simples na comunicação pública

A análise do *corpus* indica que a incorporação da Linguagem Simples na comunicação institucional do TCE-SE ocorre de forma heterogênea entre os diferentes suportes examinados, com níveis distintos de clareza, mediação e orientação ao público externo. Essa variação reflete lógicas diferenciadas de produção e circulação dos documentos institucionais, compreendidos como construções sociais situadas conforme suas finalidades organizacionais (Minayo, 2012).

Nas transcrições das sessões plenárias, a barreira comunicacional manifesta-se pela baixa mediação entre o discurso técnico e o público não especializado. No *corpus*, expressões como "voto-vista", "emissão de diligência" e formulações como "o voto foi acatado" exemplificam esse padrão, pressupondo familiaridade prévia com o rito processual e não oferecem explicitação conceitual ao leitor externo. Essa densidade sintática, associada ao uso recorrente da voz passiva, amplia o esforço cognitivo e dificulta a identificação da agência decisória. Assim, os achados sugerem predominância de uma transparência formal (Hood;

Heald, 2006), na medida em que a informação é disponibilizada, mas sua compreensão permanece restrita ao público não especializado.

As notícias institucionais apresentam avanços pontuais em recursos de escaneabilidade, como o uso de intertítulos e segmentação temática (ABNT, 2024). No entanto, a organização do conteúdo ainda prioriza a visibilidade protocolar em detrimento da substância do ato administrativo. Observa-se a recorrência de "pirâmides invertidas" ineficientes, em termos empíricos, isso se manifesta em aberturas que priorizam nomes de autoridades, referências processuais e histórico decisório antes da explicitação do fato principal e de seus efeitos para o cidadão. Esse padrão compromete a hierarquização informacional e a utilidade prática da comunicação, aproximando-se de uma publicidade de viés burocrático, com limitações à transparência processável (Michener; Bersch, 2011).

Adicionalmente, observa-se elevada densidade de dados sem mediação interpretativa, especialmente na apresentação de indicadores fiscais e orçamentários. A ausência de contextualização ou síntese explicativa limita a utilidade desses registros para o público externo, gerando um acúmulo informativo que não se traduz em conhecimento (Pires, 2021).

No Instagram, embora se identifiquem estratégias de simplificação linguística, como o uso de verbos de ação e frases curtas, o esforço é parcial. Exemplo disso é a formulação sintética “Contas aprovadas com ressalvas pelo TCE”, na qual a redução do período favorece o acesso inicial, mas não elimina a necessidade de explicação de termos decisórios centrais, como “ressalvas”. A permanência de termos técnicos e siglas sem explicitação restringe a compreensão plena, revelando que a simplificação, muitas vezes, limita-se à superfície do texto (Fischer *et al.*, 2019). Essa lacuna sugere que a redução da complexidade formal nem sempre é acompanhada pela construção de sentidos partilhados, condição essencial para que a comunicação digital deixe de ser apenas informativa e passe a ser efetiva (Marcondes Filho, 2020).

Em conjunto, os achados indicam que, embora haja iniciativas pontuais de simplificação, a comunicação institucional do TCE-SE permanece ancorada na lógica técnico-processual, com limitações na mediação voltada ao público externo. Para aprofundar essas evidências, a subseção seguinte apresenta microanálises de trechos representativos do *corpus.*

Os achados desta seção atendem ao objetivo específico de examinar a estrutura textual, a organização da informação e os recursos linguísticos empregados nas comunicações do TCE-SE, evidenciando como tais elementos se distribuem de forma desigual entre os diferentes suportes analisados.

4.1.1 Microanálises das dimensões de Linguagem Simples no corpus

Esta subseção apresenta microanálises de trechos representativos do *corpus*, considerando diferentes suportes comunicacionais: notícias institucionais, sessões plenárias e publicações em redes sociais. A análise adota a tríade trecho → interpretação → implicação, em consonância com a matriz categorial definida no percurso metodológico, permitindo examinar como escolhas linguísticas e estruturais se traduzem em efeitos sobre a inteligibilidade e o uso da informação pública. Essa opção permite tornar visível a passagem entre evidência empírica e inferência analítica, explicitando como determinadas escolhas linguísticas e estruturais observadas no *corpus* sustentam os diagnósticos formulados.

Os resultados demonstram que a clareza e a organização da informação variam conforme o suporte, impactando a apropriação social do conteúdo. onforme Michener e Bersch (2011), a transparência depende tanto da disponibilidade da informação quanto da possibilidade de compreendê-la, interpretá-la e utilizá-la. Assim, a inteligibilidade atua como requisito operacional da transparência substantiva, exigindo mais do que a simplificação lexical: requer também a adequada organização da informação, de modo a favorecer sua localização, compreensão e uso (Hood; Heald, 2006; Brandt; Vidotti, 2024; Aguiar et al., 2024).

O Quadro 12 sistematiza as microanálises, articulando evidências empíricas, diagnósticos analíticos e implicações para o uso social da informação.

Quadro 12 - Microanálises das dimensões de Linguagem Simples no *corpus* do TCE-SE

Dimensão Analítica	***Corpus***	**Trecho Analisado (UR)**	**Diagnóstico Científico**	**Potencial de Tecnologia Social (TS)**
Clareza Textual	Sessão Plenária (YouTube)	"...em consonância com o parecer técnico previamente emitido, voto pela regularidade com ressalvas..."	Elevada Carga Cognitiva: período extenso com subordinações e tecnicismos. O rito segue a estrutura com fechamento técnico-comunicacional	Baixo: a transparência é bruta; exige domínio prévio do rito para que ocorra a decodificação.

Clareza Textual	Sessão Plenária (YouTube)	"...necessidade de emissão de diligência para apuração da regularidade dos repasses."	Opacidade Conceitual: uso de nominalizações que impedem a compreensão do conteúdo decisório pelo cidadão comum.	Nulo: sem mediação técnica, o saber permanece restrito ao campo jurídico-administrativo.
Clareza Textual	Notícia (Site)	"O relator destacou o cumprimento dos limites constitucionais..."	Baixa mediação para uso cidadão: a informação sem parâmetros comparativos. O número perde o sentido social sem contextualização.	Moderado: permite a divulgação formal, mas falha na utilidade social da informação.
Clareza Textual	Instagram	"Contas aprovadas com ressalvas pelo TCE."	Transdução Multimodal Parcial: linguagem direta, mas mantém lacuna interpretativa sobre o termo "ressalvas".	Moderado: verbos diretos facilitam o acesso inicial, mas a falta de explicação de termos técnicos limita a compreensão.
Organização da Informação	Notícia (Site)	Abertura com nomes de autoridades e histórico processual antes do fato principal.	Autocentralidade Institucional: inversão da hierarquia. Dados secundários geram sobrecarga informativa e desviam o foco do interesse público.	Baixo: a estrutura é autocentrada na lógica da organização, não no usuário.
Organização da Informação	Notícia (Site)	Uso de intertítulos ("Entenda o caso", "Decisão do relator").	Escaneabilidade Positiva: a segmentação favorece a localização da informação, conforme a NBR ISO 24495-1.	Moderado: facilita a localização da informação e a navegação, mas a fragmentação pode limitar a compreensão do conteúdo como um todo.

Recursos Linguísticos	Sessão Plenária (YouTube)	"O voto foi acatado" / "o processo será encaminhado"	Voz Passiva e Impessoalidade: dilui a agência decisória. Dificulta a identificação de responsáveis, impactando a *accountability*.	Nulo: reforça a distância entre o Estado e o cidadão, tratando o controle como algo abstrato.
Recursos Linguísticos	Notícia (Site)	Sequência de percentuais e valores orçamentários sem síntese visual.	Densidade de Dados: predomínio de transparência ativa não mediada: excesso de números sem mediação interpretativa ou infográficos.	Baixo: a informação é formalmente correta, mas funcionalmente inerte para o público leigo.
Recursos Linguísticos	Instagram	Uso de verbos diretos ("aprovou", "determinou") e frases curtas.	Estratégia inicial de simplificação**:** redução de tecnicismos para favorecer a compreensão inicial e o engajamento.	Moderado: amplia o acesso, mas a fragmentação em tópicos limita a compreensão aprofundada.

Fonte: Elaborado pela autora, com base no *corpus* da pesquisa e na articulação do referencial teórico (ABNT, 2024; Bardin, 2016; Yin, 2015; Fischer et al., 2019; Sousa; Cardoso; Andrade, 2024; Siu, 2011)

A análise do Quadro 12 evidencia a aplicação desigual da Linguagem Simples entre os suportes do TCE-SE, com predominância da lógica técnico-processual nas sessões plenárias, avanços parciais nas notícias institucionais e simplificação moderada nas redes sociais. Esse padrão reforça que a comunicação pública não se limita à disponibilização da informação, mas requer condições efetivas de compreensão e uso (Giacomin et al., 2024; napolitano, 2025).

Adicionalmente, a relação entre inteligibilidade e *accountability* indica que a ausência de mediação comunicacional limita a capacidade de o cidadão interpretar e utilizar as informações, tensionando a efetividade da transparência no setor público (Siu, 2011).

Os achados desta subseção evidenciam que as limitações observadas não se restringem à dimensão textual, estendendo-se à organização, à localização e uso da informação, aspectos aprofundados na subseção seguinte.

4.2 Inteligibilidade, localização da informação e usabilidade da comunicação pública

O exame desta categoria baseou-se no tripé inteligibilidade, localização da informação e usabilidade, visando mapear elementos que limitem a clareza textual e a funcionalidade dos documentos institucionais para os destinatários externos. Fundamentada na Análise de Conteúdo (Bardin, 2016) e na pesquisa documental, a investigação considerou tanto os dados explícitos quanto às lacunas informacionais como indicadores das condições de produção dos documentos. Esse enquadramento permite compreender como a organização e a disponibilização dos conteúdos condicionam o uso social da informação.

4.2.1 Barreiras de inteligibilidade

O *corpus* documental evidencia a recorrência de períodos extensos, elevada densidade sintática e o uso sistemático de jargões sem mediação. Nas transcrições das sessões plenárias e nas notícias do site, termos como “voto-vista”, “diligência” e “repasse de duodécimos” surgem como barreiras que, conforme demonstram Fischer et al. (2019), comprometem o acesso efetivo à informação pública. No *corpus* analisado, tais expressões aparecem sem glossário, sem paráfrase explicativa e sem contextualização imediata, o que reforça sua opacidade para leitores externos ao campo técnico-jurídico. No TCE-SE, essa configuração revela uma comunicação voltada ao rito burocrático e à lógica interna do processo, na qual a formalidade institucional tende a sobrepor à necessidade de entendimento do destinatário. Assim, a prática falha na dimensão da alteridade necessária para a produção de sentidos partilhados (Libânio, 2024).

À luz da análise de conteúdo (Bardin, 2016), essas ocorrências foram codificadas como barreiras de opacidade conceitual. A ausência de estratégias de mediação, observada inclusive no Instagram, onde a simplificação visual não é acompanhada pela tradução de siglas e jargões, limita a compreensão autônoma da informação pelo cidadão. Sob a perspectiva da comunicação, essa configuração evidencia fragilidades na construção de significados comuns entre o Tribunal e a sociedade civil.

Além disso, a predominância de construções sintáticas complexas eleva o esforço cognitivo e dificulta a apreensão imediata da mensagem. Esse padrão compromete a eficácia comunicativa, conforme argumenta Marcondes Filho (2020), ao destacar que a comunicação pública deve ultrapassar a mera transmissão técnica para possibilitar uma compreensão efetiva. Como implicação, essas características restringem a apropriação social das informações, limitando seu potencial de uso no contexto do controle externo.

Os achados desta subseção mostram que a inteligibilidade é limitada pela persistência de léxico técnico não mediado e por construções densas, cumprindo o objetivo de identificar as barreiras linguísticas presentes nos materiais. Para além destas, a análise evidencia que a dificuldade de compreensão é agravada por problemas na organização da informação, examinados a seguir.

4.2.2 Barreiras de localização da informação

A análise do *corpus* revela que a presença recorrente de dados secundários na abertura das comunicações compromete a identificação imediata do fato principal. Em diversas ocorrências, a informação nuclear da comunicação é antecedida por elementos acessórios, como identificação de autoridades, percurso processual e referências internas, o que aumenta o esforço de orientação do leitor. Esse padrão de escrita dificulta a orientação do leitor, revelando uma estrutura que prioriza o registro administrativo em detrimento da acessibilidade cidadã. Sob essa ótica, como argumenta De Fine Licht (2019), a transparência efetiva exige mais do que a simples exposição de dados; ela requer uma transparência refinada, onde a organização lógica da informação é o que permite transformar o dado bruto em um recurso passível de auditoria social e compreensão pública.

Essa fragilidade estrutural é amplificada pela seletividade na difusão de conteúdos. Em determinados casos, temas de alta relevância não são destacados ou sequer mencionados nos canais de maior alcance, o que limita sua circulação social e restringe o acompanhamento de decisões estratégicas. Giacomin et al. (2024) destaca que a Linguagem Simples é o instrumento que permite ao cidadão não apenas acessar, mas compreender e utilizar a informação pública de forma orientada às suas necessidades, premissa que é tensionada quando se observa a descontinuidade informativa entre os suportes.

No monitoramento do julgamento das contas de 2024, por exemplo, observa-se uma lacuna relevante no Instagram: enquanto as sessões plenárias e o site registraram movimentações e balanços em julho de 2025, o perfil oficial omitiu tais desdobramentos, retomando a narrativa apenas em agosto com o parecer favorável. A gestão seletiva da informação confronta o dever de prestação de contas, reforçando o que preconiza Siu (2011), ao afirmar que a transparência governamental não constitui uma concessão, mas um mecanismo essencial de combate à corrupção, onde a *accountability* vertical depende diretamente da qualidade e do detalhamento da informação prestada.

Sob a perspectiva da governança, esse padrão caracteriza o que Hood e Heald (2006) definem como transparência formal: a informação é disponibilizada, mas sua estrutura não favorece o acesso ou a apropriação. Tais barreiras de orientação no *corpus* impactam diretamente o controle social, uma vez que, como apontam Schriver, Cheek e Mercer (2010), a eficácia da comunicação pública depende de uma arquitetura informacional que apoie ativamente a busca, a compreensão e, sobretudo, a funcionalidade dos dados para o destinatário final.

4.2.3 Barreiras de usabilidade

As barreiras de usabilidade no *corpus* revelam que a disponibilidade da informação não garante sua aplicabilidade prática. Identificam-se três padrões críticos: a baixa funcionalidade de conteúdos que omitem implicações concretas; a ausência de orientação ao usuário para interpretação dos dados; e o elevado esforço operacional exigido para localizar e integrar informações dispersas.

Nas sessões plenárias, a usabilidade é comprometida pelo predomínio do rito sobre a função. A divulgação de transmissões ao vivo e transcrições sem uma síntese interpretativa oferece o que De Fine Licht (2019) classifica como "transparência bruta": o dado é público, mas sua complexidade técnica o torna inerte para o cidadão comum. Na prática, o cidadão é exposto ao dado integral, mas não recebe orientação mínima sobre o conteúdo da deliberação, seus fundamentos ou seus efeitos concretos, o que reduz a utilidade imediata da informação. Já nas notícias institucionais do site, a usabilidade esbarra na estrutura de "registro administrativo". Na prática, o cidadão é exposto ao dado integral, mas não recebe orientação mínima sobre o conteúdo da deliberação, seus fundamentos ou seus efeitos concretos, o que reduz a utilidade imediata da informação.

Ao priorizar formalidades em detrimento da utilidade, o portal funciona mais como um arquivo burocrático do que como uma ferramenta de orientação, exigindo que o usuário realize uma "mineração" de dados para compreender o impacto real das decisões. O mesmo ocorre quando percentuais, valores orçamentários e referências técnicas são apresentados sem síntese explicativa, permanecendo formalmente corretos, mas pouco acionáveis para o público externo.

Nas redes sociais, a simplificação textual nem sempre se converte em utilidade, pois a redução de conteúdos estratégicos frequentemente omite aspectos centrais do ato administrativo. Como resultado, as plataformas digitais ampliam a visibilidade institucional sem assegurar, necessariamente, a compreensão e o uso da informação pelo cidadão. Tal cenário

reflete a distinção proposta por Michener e Bersch (2011) entre a mera publicidade e a transparência processável, limitando a utilidade prática da comunicação.

Sob a ótica da governança, essa configuração sugere que os documentos são estruturados para cumprir ritos internos, negligenciando a acessibilidade externa. Segundo Olsen (2018), as instituições frequentemente operam sob uma lógica de adequação, onde seguir processos burocráticos torna-se um fim em si mesmo, restringindo o acesso à informação em padrões técnicos que não priorizam o entendimento social.

O Quadro 13 evidencia, de forma integrada, que as barreiras de inteligibilidade, localização e usabilidade se reforçam mutuamente, configurando um padrão que exige do cidadão esforço elevado para acessar, interpretar e utilizar a informação institucional.

Quadro 13 - Barreiras de inteligibilidade, localização da informação e usabilidade na comunicação institucional do TCE-SE

Dimensão	Evidência empírica	Diagnóstico	Interpretação analítica
Inteligibilidade	Uso de jargões técnico-jurídicos e expressões latinas (ex.: *data vênia*, *a quo*) sem explicitação.	Obscuridade conceitual	A linguagem atua como marcador de especialização e pertencimento, excluindo o não especialista.
Inteligibilidade	Períodos extensos e sintaticamente densos.	Sobrecarga cognitiva	Predomínio do rito processual sobre a eficácia comunicativa.
Localização da informação	Baixa hierarquização e abertura com dados secundários.	Dificuldade de identificação do conteúdo central	Estrutura autocentrada na burocracia, dificultando o achado do fato principal.
Localização da informação	Fragmentação entre suportes (plenário, site e redes sociais).	Descontinuidade informacional	Ausência de integração comunicacional.
Usabilidade	Dados técnicos sem contextualização (percentuais isolados).	Baixa utilidade prática	Informação de “aquário” ou de baixa utilidade prática: o dado existe, mas não gera conhecimento devido.

Usabilidade	Ausência de orientação ao usuário, ou seja, como usar a informação.	Alto esforço de uso	Comunicação com formalidades, limitando a apropriação cidadã da informação
Usabilidade institucional	Ausência de orientações de "como usar" a informação	Acessibilidade desigual à informação estratégica	Desalinhamento entre alcance do canal e relevância do conteúdo.
Usabilidade institucional	Omissão de temas estratégicos (ex: pedidos de vista) nas redes.	Acesso desigual.	A simplificação nas redes mostra-se seletiva e nem sempre alcança a substância decisória
Síntese	Interdependência das barreiras.	Limitação estrutural.	Predomínio da transparência ritualística sobre a transparência substantiva.

Fonte: Elaborado pela autora com base na matriz empírica da pesquisa (Quadro 11), na análise de conteúdo (Bardin, 2016) e nos parâmetros da ABNT NBR ISO 24495-1:2024

Conforme Siu (2011), a simples disponibilização de dados não garante transparência se a informação não for processável pelo destinatário. Nesse cenário, o dado existe no plano formal, mas sua complexidade restringe o acesso cognitivo, tornando-o funcionalmente inacessível ao controle social.

A persistência de jargões técnicos e a organização pouco funcional da informação evidenciam uma lacuna estrutural na comunicação institucional. Temas essenciais ao controle externo permanecem pouco acessíveis nos canais de maior alcance social, comprometendo a apropriação da informação pelo cidadão. Nessa perspectiva, o acesso formal assegurado pela legislação não se converte, necessariamente, em uso efetivo da informação, limitando o potencial da transparência substantiva (Michener; Bersch, 2011).

É nesse contexto de inércia comunicacional que se justifica a avaliação da aderência aos princípios da Linguagem Simples. Diante dessas evidências, a seção seguinte examina em que medida as práticas observadas se alinham aos parâmetros normativos da ABNT NBR ISO 24495-1:2024, permitindo mensurar como as lacunas identificadas afetam a qualidade e a eficácia da comunicação institucional do Tribunal.

Em conjunto, os resultados desta seção atendem ao objetivo específico de identificar as barreiras linguísticas e comunicacionais presentes nos documentos e comunicações

institucionais do TCE-SE, à luz das dimensões de inteligibilidade, localização da informação e usabilidade adotadas no estudo.

4.3 Aderência aos princípios de Linguagem Simples

A avaliação da aderência do corpus aos princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 evidencia predominância de baixa conformidade com os parâmetros de clareza, relevância, localização da informação e usabilidade. Embora existam iniciativas pontuais de simplificação, persistem padrões técnico-processuais que restringem a comunicabilidade institucional.

Segundo Borges e Bezerra (2021), a interação entre Estado e sociedade deve primar pelo provimento de informações inteligíveis; quando a comunicação se encerra no "burocratês", falha-se na mediação consciente, restringindo o exercício da cidadania digital e a transformação social.

No tocante à clareza e à relevância, observa-se um descompasso: o excesso de detalhamento processual nas notícias do site e nas transcrições das sessões coexiste com a omissão de conteúdos centrais. Fundamentos de decisões e pedidos de vista raramente são traduzidos para uma linguagem acessível. Segundo Oliveira e Ckagnazaroff (2022), essa lacuna decorre de fluxos orientados ao cumprimento formal de ritos administrativos, em detrimento de uma comunicação efetivamente compreensível e útil ao cidadão.

Quanto à localização da informação e usabilidade, os achados indicam que a estrutura comunicacional analisada permanece fortemente orientada ao rito burocrático. Nas sessões plenárias (YouTube) e no portal oficial, a informação é frequentemente apresentada sem orientação para aplicação prática, tornando a transparência meramente formal. Essa limitação é reforçada pelo isomorfismo coercitivo descrito por Lima Filho (2025): a instituição atende à Lei de Acesso à Informação por imposição legal, mas não amplia efetivamente o impacto público da informação.

No Instagram, predominam estratégias de síntese que favorecem a rápida divulgação do conteúdo, mas nem sempre asseguram sua compreensão e utilização pelo cidadã Para Redish (2000), a simplificação meramente estética ignora que o cidadão precisa localizar, compreender e saber como utilizar a informação. Ao priorizar a síntese em detrimento da explicitação, a comunicação resulta em conteúdos de baixa usabilidade.

O Quadro 14 sistematiza essas evidências, demonstrando como as barreiras de inteligibilidade, localização da informação e usabilidade se articulam no *corpus* analisado.

Quadro 14 - Aderência aos princípios de Linguagem Simples na comunicação institucional do TCE-SE

Princípio	Evidências empíricas	Nível de aderência	Diagnóstico analítico
Clareza	Uso de jargões técnico-jurídicos e expressões em latim; períodos longos; ausência de explicitação conceitual; reprodução do léxico técnico em conteúdos jornalísticos.	Baixo	Predomínio de linguagem orientada ao campo técnico; baixa mediação comunicacional.
Relevância	Excesso de detalhamento processual; ausência de explicação de impactos; lacuna na cobertura de temas centrais (ex.: fundamentos das decisões, pedidos de vista).	Baixo	Desalinhamento entre conteúdo disponibilizado e interesse do público.
Localização da informação	Inserção de dados secundários na abertura; hierarquia textual pouco funcional; fragmentação do conteúdo.	Baixo	Estrutura autocentrada; dificuldade de identificação do foco principal.
Usabilidade	Ausência de orientação prática; dados sem contextualização; conteúdos simplificados de forma superficial nas redes sociais.	Baixo	Informação não acionável; elevado esforço para interpretação e uso.
Usabilidade (digital)	Postagens resumidas sem aprofundamento; ausência de continuidade informacional; cobertura incompleta de temas relevantes.	Baixo	Simplificação dissociada da utilidade; limitação do potencial comunicacional das redes sociais.
Síntese	Inconsistência entre o volume de dados publicados e a utilidade prática para o cidadão	Baixo	A comunicação institucional é regida pela autorreferencialidade técnica. A clareza e a usabilidade são preteridas em favor da manutenção do rito formal, resultando em uma transparência que publica, mas não comunica.

Fonte: Elaborado pela autora com base na matriz empírica da pesquisa (Quadro 11), na análise de conteúdo (Bardin, 2016) e na ABNT NBR ISO 24495-1:2024

Os resultados desta seção atendem ao objetivo específico de avaliar a aderência das comunicações do TCE-SE aos princípios da Linguagem Simples. Em conjunto, os achados indicam baixa incorporação sistemática dos parâmetros da ABNT NBR ISO 24495-1:2024. Essa fragilidade normativa e técnica fundamenta a seção seguinte, que apresenta a síntese integrada dos achados e evidencia fatores estruturais que transcendem as dimensões de inteligibilidade, localização da informação e usabilidade.

Os achados desta seção atendem ao objetivo específico de avaliar a aderência das comunicações institucionais do TCE-SE aos princípios de clareza, relevância, localização da informação e usabilidade definidos pela ABNT NBR ISO 24495-1:2024.

4.4 Síntese integradora dos achados

A análise integrada do *corpus* indica que a comunicação institucional do TCE-SE apresenta limitações recorrentes de clareza, inteligibilidade, localização da informação e usabilidade. Embora os conteúdos sejam formalmente publicizados, a mediação comunicacional não assegura compreensão substantiva por públicos não especializados. Identifica-se um desalinhamento entre os suportes: enquanto as sessões e o site sofrem com a opacidade técnica, o Instagram incorre em uma simplificação seletiva que esvazia o conteúdo decisório.

Essa fragmentação confirma que a clareza e a usabilidade são preteridas em favor da manutenção do rito formal. Tais achados dialogam com o argumento de Barroso (2018) de que a transparência deve se constituir como um compromisso com a responsividade, evitando tornar-se um obstáculo ao acesso do cidadão. Os achados indicam predominância de uma lógica autorreferencial na comunicação institucional analisada, operando sob uma lógica de adequação burocrática onde o seguimento de normas internas se sobrepõe à eficácia social da mensagem.

Como aponta Bignetti (2022), a efetividade de uma tecnologia com fundamento social depende de sua conexão com as realidades e atores que a sustentam. Nesse sentido, a qualidade da comunicação revela-se elemento determinante para a efetividade da transparência e para o fortalecimento do controle social, superando o risco de uma transparência mais proclamada do que praticada (Hood; Heald, 2006).

À luz da ABNT NBR ISO 24495-1:2024, os resultados indicam limitações recorrentes nos quatro princípios adotados como referência analítica. No plano da **clareza**, persistem

jargões, sintaxe densa e baixa explicitação conceitual, especialmente nas sessões plenárias e em parte das notícias institucionais. Quanto à **relevância**, observa-se frequência de conteúdos secundários ou excessivamente protocolizados em posições de destaque, em detrimento da informação central para o cidadão. Em relação à **localização da informação**, identificam-se problemas de hierarquia textual, fragmentação entre suportes e dificuldade de orientação do leitor quanto ao conteúdo principal. Por fim, no que se refere à **usabilidade**, a baixa contextualização dos dados, a ausência de sínteses interpretativas e a insuficiente orientação prática limitam o uso efetivo da informação pública pelos destinatários externos.

Em síntese, a persistência de linguagem técnico-jurídica, a insuficiente hierarquização da informação e a baixa orientação ao uso indicam a necessidade de superação de práticas comunicacionais centradas no rito em direção a uma gestão orientada ao cidadão e à efetividade da transparência substantiva (Santin; Frizon, 2020). Nesse sentido, os achados desta pesquisa reforçam que a qualidade da comunicação institucional não depende apenas da publicidade dos atos, mas de sua clareza, relevância, localizabilidade e usabilidade no contexto do controle externo.

Esses resultados fundamentam a etapa conclusiva desta pesquisa e a proposição do produto técnico-tecnológico, já anexado aos apêndices da dissertação.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente investigação buscou responder à seguinte questão: como os documentos e comunicações institucionais do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE) se alinham aos princípios da Linguagem Simples, conforme as diretrizes da ABNT NBR ISO 24495-1:2024? Os resultados indicam que esse alinhamento é limitado, uma vez que, embora os conteúdos sejam formalmente disponibilizados, a comunicação institucional não assegura, de forma consistente, condições adequadas de compreensão e uso da informação por públicos não especializados. Nesse sentido, o objetivo geral foi alcançado por meio da análise documental do *corpus*, com base na Análise de Conteúdo (Bardin, 2016), permitindo identificar padrões examinar como a linguagem técnico-processual, baixa mediação comunicacional e as fragilidades na organização da informação incidem sobre a qualidade comunicacional do TCE-SE.

De forma articulada, os objetivos específicos também foram atendidos. O estudo permitiu: (i) mapear normativos e referenciais sobre Linguagem Simples no setor público; (ii) examinar a estrutura textual e organizacional das comunicações institucionais; (iii) identificar barreiras de inteligibilidade, localização da informação e usabilidade; (iv) avaliar a aderência dos materiais aos princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024; e (v) sistematizar diretrizes voltadas ao aprimoramento da comunicação institucional, com vistas à proposição do Produto Técnico-Tecnológico.

Em síntese, os achados centrais evidenciam: (i) a permanência de uma estrutura comunicacional fortemente ancorada no campo técnico-administrativo; (ii) a recorrência de barreiras de inteligibilidade, localização da informação e usabilidade; (iii) a baixa incorporação sistemática dos princípios de clareza, relevância, localização da informação e usabilidade definidos pela ABNT NBR ISO 24495-1:2024; e (iv) a dificuldade de converter a publicidade dos atos em informação compreensível e efetivamente utilizável pelo cidadão. Em conjunto, esses resultados indicam que a disponibilização da informação, por si só, não garante compreensão substantiva nem uso social qualificado no contexto do controle externo. (Michener e Bersch, 2011; Siu, 2011).

Do ponto de vista teórico, a pesquisa reforça a compreensão da Linguagem Simples como dimensão estruturante da transparência pública, ao evidenciar que a clareza não se restringe à forma textual, mas envolve também organização da informação, orientação ao usuário e condições de uso social do conteúdo institucional. Metodologicamente, o estudo contribui ao articular parâmetros normativos da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 à análise

empírica da comunicação institucional, convertendo diretrizes abstratas em critérios observáveis aplicados ao contexto do controle externo.

No plano prático, a investigação oferece subsídios para o aprimoramento da comunicação institucional do TCE-SE, especialmente no que se refere à clareza, à hierarquização da informação, à contextualização dos dados e à orientação ao cidadão. Ao reunir diagnóstico empírico e proposição aplicada, o trabalho também reforça a natureza interventiva do mestrado profissional.

Como delimitação do estudo, destaca-se que a análise se concentrou na emissão institucional da comunicação, tomando como base documentos e comunicações oficiais do TCE-SE. Não foram investigadas, nesta pesquisa, a recepção dos conteúdos pelo público nem as formas concretas de interpretação e uso da informação por cidadãos, jurisdicionados ou outros destinatários externos. Desse modo, a efetividade comunicacional foi inferida a partir das características do *corpus* analisado, e não observada diretamente sob a perspectiva do usuário.

Em decorrência dessa delimitação, recomenda-se que investigações futuras incorporem a dimensão da recepção, por meio de testes de usabilidade, entrevistas, grupos focais ou questionários, a fim de avaliar como os diferentes públicos compreendem e utilizam as informações disponibilizadas. Também se mostram promissores estudos comparativos entre tribunais de contas, análises aplicadas a outros tipos documentais e desenhos metodológicos mistos que permitam aferir, de modo mais robusto, os efeitos da clareza comunicacional sobre o uso da informação e o exercício do controle social.

O vínculo entre diagnóstico empírico e proposição aplicada materializa-se no Produto Técnico-Tecnológico da pesquisa, já anexado aos apêndices desta dissertação. Fundamentado nos achados da análise documental e nos princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024, o PTT traduz os resultados do estudo em diretrizes voltadas à institucionalização da Linguagem Simples como instrumento de governança comunicacional no âmbito do TCE-SE. Desse modo, a dissertação não se encerra no diagnóstico das fragilidades observadas, mas avança para a proposição de uma resposta técnica compatível com a natureza aplicada do mestrado profissional.

Em síntese, conclui-se que a comunicação institucional do TCE-SE ainda apresenta limitações recorrentes de clareza, organização da informação, localização do conteúdo relevante e usabilidade, o que restringe sua aderência aos princípios da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e limita o potencial de compreensão substantiva da informação pública pelo cidadão. Ao demonstrar essas fragilidades e, simultaneamente, propor diretrizes técnicas para seu

enfrentamento, a pesquisa reafirma que a clareza comunicacional não constitui atributo acessório da gestão pública, mas condição relevante para a transparência substantiva, para o fortalecimento do controle social e para o aprimoramento democrático da comunicação no controle externo.

5.1 Alinhamento à linha de pesquisa e impactos do estudo

A dissertação vincula-se à linha de Administração Pública e Organizações do PROFIAP, ao analisar práticas de comunicação institucional e propor inovação aplicada à gestão pública. No plano científico, consolida a Linguagem Simples como categoria analítica articulada à transparência e à *accountability*. No âmbito organizacional e prático, oferece subsídios ao aprimoramento da comunicação no TCE-SE, materializados em um Produto Técnico-Tecnológico (PTT) aplicável e replicável. Em termos societais, contribui para o acesso à informação e o fortalecimento do controle social. No campo das políticas públicas, reforça a Linguagem Simples como diretriz de governança comunicacional, alinhada aos marcos normativos e à transparência substantiva.

REFERÊNCIAS

ARISTÓTELES. **Retórica.** São Paulo: Martins Fontes, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT. NBR ISO 24495-1:2024- Linguagem Simples** -Parte 1: Princípios e diretrizes norteadores. Rio de Janeiro: ABNT, 2024.

ATRICON – Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil. Nota Recomendatória nº 04/2023: recomenda aos Tribunais de Contas brasileiros a adoção da linguagem simples e do direito visual. Brasília, DF: Atricon, 2023. Disponível em: https://atricon.org.br/wp-content/uploads/2023/10/Nota-Recomendatoria-Atricon-n%C2%B0-04_2023.docx-1.pdf. Acesso em: 15 ago. 2025.

ATRICON – Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil. **Experiência do TCE-RO em Linguagem Simples será apresentada em conferência internacional**. Brasília, DF: Atricon, 2025a. Disponível em: https://atricon.org.br/experiencia-do-tce-ro-em-linguagem- simples-sera-apresentada-em-conferencia-internacional/. Acesso em: 11 ago. 2025.

ATRICON – Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil. **III CNCTC: comunicação simples e acessível é tema de painel na segunda manhã de evento**. Rio de Janeiro: Atricon, 7 ago. 2025b. Disponível em: https://atricon.org.br/iii-cnctc-comunicacao-simples-e-acessivel-e-tema-de-painel-na-segunda-manha-de-evento/ . Acesso em: 8 ago. 2025.

AVERBUG, Marcello. Redirecionando o Brasil. **Revista Conjuntura Econômica**, Rio de Janeiro, v. 79, n. 6, p. 42-43, 2025. Disponível em: https://ibre.fgv.br/sites/ibre.fgv.br/files/arquivos/u65/06ce2025_marcello_averbug.pdf . Acesso em: 10 de nov. 2025.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARROSO, Patrick Ferreira. **Cultura Aberta: Accountability para as OSCIPs de Cultura**. 2018. 130 f. Dissertação (Mestrado em Informática) - Programa de Pós-graduação em Informática, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2018.

BERLO, D. K. **The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice.** New York: Holt, Rinehart and Winston, 1960.

BIGNETTI, Bernardo. **Reaplicação de tecnologias com fundamento social: uma análise à luz da teoria ator-rede.** 2022. Tese (Doutorado em Administração e Negócios) – Programa de Pós-Graduação em Administração e Negócios, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2022. Disponível em: https://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/10287. Acesso em: 10 jan. 2026.

BOBBIO, Norberto. O futuro da democracia (uma defesa das regras do jogo.) **RAE-Revista de Administração de Empresas**, [S. l.], v. 26, n. 4, p. 65, 1986. Disponível em: https://periodicos.fgv.br/rae/article/view/39040 . Acesso em: 3 ago. 2025.

BORGES, Ana Lúcia Alexandre; BEZERRA, Arthur Coelho. Linguagem simples no setor

público brasileiro: uma abordagem dialógica com a competência crítica em informação. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 14, 2021.

BRANDT, Mariana Baptista; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. Arquitetura da informação para processos de negócio e modelagem de banco de dados: aproximações possíveis. **Em Questão**, v. 30, p. e-131304, 2024.

BRASIL. Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). **Portaria CNPq nº 2.664, de 06 de março de 2026**. Estabelece diretrizes para o uso de sistemas de Inteligência Artificial Generativa em atividades financiadas pelo CNPq. Brasília, DF: CNPq, 2026. Disponível em: http://memoria2.cnpq.br/web/guest/view/-/journal_content/56_INSTANCE_0oED/10157/23142775 Acesso em: 12 abr. 2026.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **CNJ amplia possibilidade de inscrição de iniciativas no Selo Linguagem Simples**. Brasília, DF: CNJ, 28 jul. 2025. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/cnj-amplia-possibilidade-de-inscricao-de-iniciativas-no-selo-linguagem-simples/ Acesso em: 11 ago. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Recomendação n. 144, de 25 de agosto de 2023: recomenda aos tribunais e conselhos a adoção de linguagem simples, clara e acessível nas comunicações e atos institucionais**. Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5233. Acesso em: 15 jul. 2025.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm . Acesso em: 30 set. 2025.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Lei de Acesso à Informação. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm Acesso em: 30 set. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Brasília. DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm . Acesso em: 30 set. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm . Acesso em: 30 set. 2025.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**. Lei do Governo Digital. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm . Acesso em: 30 set. 2025.

BRASIL. **Lei nº 15.263, de 14 de novembro de 2025**. Institui a Política Nacional de Linguagem Simples no âmbito da administração pública direta e indireta. Brasília, DF: Presidência da República, 2025. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2025/lei/l15263.htm . Acesso em: 10

abr. 2026.

BRASIL. Presidência da República. **Manual de Redação da Presidência da República**. 3. ed. Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica/manual-de-redacao.pdf . Acesso em: 30 set. 2025.

BRASIL. **Princípios de UX Writing**. Design System Gov.br. Brasília: Governo Federal, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/ds/padroes/writing/principios-writing . Acesso em: 27 jan. 2026.

BRASIL. **Projeto de Lei nº 6.256, de 2019**. Institui a Política Nacional de Linguagem Simples. Câmara dos Deputados, Brasília, DF, 2019. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2231632 . Acesso em: 29 jan. 2025

CAPPELLI, Claudia; OLIVEIRA, Rodrigo; NUNES, Vanessa. Linguagem Simples como pilar da transparência. *Humanidades & Inovação*, v. 10, n. 9, p. 32-45, 2025. Disponível em: https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/8997 Acesso em: 29 jan. 2026

CEARÁ. ÍRIS - Laboratório de Inovação e Dados. **Sobre: criar melhores futuros transformando o presente.** Fortaleza, CE: Governo do Estado do Ceará, 2023. Disponível em: https://irislab.ce.gov.br/sobre/ . Acesso em: 10 jan. 2025.

CELLARD, André. A análise documental. In: POUPART, Jean et al (Orgs.) **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Petrópolis: Vozes, 2012. p. 295-316.

COGLIANESE, Cary; LEHR, David. Transparency and algorithmic governance. **Administrative law review**, v. 71, n. 1, p. 1-56, 2019. Disponível em: https://www.jstor.org/stable/27170531 . Acesso em 23 jul. 2025.

CORNELISSEN, Joep P. **Corporate communication: A guide to theory and practice**. 7. ed. London: Sage Publications Ltd, 2023.

CORRÊA, Carin Leinig Cavalcanti. **Comunicação pública no planejamento estratégico de comunicação do TCU com base em reflexões sobre o processo de recepção**. 2024. 88 f. Dissertação (Mestrado em Inovação em Comunicação e Economia Criativa) – Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Inovação em Comunicação e Economia Criativa, Universidade Católica de Brasília, Brasília, DF, 2024.

CRESWELL, J. W. **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa: escolhendo entre cinco abordagens.** 3. ed. Porto Alegre: Penso, 2014.

DE FINE LICHT, Jenny. The role of transparency in auditing. **Financial Accountability & Management**, v. 35, n. 3, p. 233-245, 2019. Disponível em: https://doi.org/10.1111/faam.12193 Acesso em: 01 mai. 2025.

DEWEY, John. The theory of emotion: I: emotional attitudes. **Psychological review**, v. 1, n. 6, p. 553, 1894.

DIMAGGIO, Paul Joseph; POWELL, Walter W. **A gaiola de ferro revisitada: isomorfismo institucional e racionalidade coletiva nos campos organizacionai**s. RAE-Revista de Administração de Empresas, v. 45, n. 2, p. 74-89, 2005.

DUBAY, William H. **The principles of readability. Costa Mesa: Impact Information**, 2004. Disponível em: https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED490073.pdf . Acesso em: 9 ago. 2025

FISCHER, Heloisa; MONT'ALVÃO, Claudia Regina; RODRIGUES, Érica dos Santos; ENGELKE, Antonio. Compreensibilidade em textos de e-gov: uma análise exploratória da escrita do INSS. **Blucher Design Proceedings**, São Paulo, v. 6, p. 303-313, 2019. DOI: 10.5151/9cidi-congic-1.0306. Disponível em: https://www.proceedings.blucher.com.br/article-details/compreensibilidade-em-textos-de-e-gov-uma-anlise-exploratria-da-escrita-do-inss-33627. Acesso em: 3 mai. 2026.

FLICK, Uwe. **Desenho da pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009. 164p.

FOX, J. **The uncertain relationship between transparency and accountability.** Development in Practice, 17(4–5), 663–671, 2007. Disponível em: https://doi.org/10.1080/09614520701469955 Acesso em: 10 jul. 2025.

FRANÇA, Francisco Ítalo Lopes; MOREIRA, Marina Figueiredo. Decompondo a Transparência das Organizações Públicas: uma Proposta de Classificação em Três Camadas. **Administração Pública e Gestão Social**, [S. l.], v. 13, n. 1, 2021. Disponível em: https://periodicos.ufv.br/apgs/article/view/8709. Acesso em: 3 mai. 2025.

FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (ENAP). **Comunicação assertiva: oratória, retórica e técnicas de apresentação.** Conteudista: Katya Lais Ferreira Patella Couto. Brasília, DF: ENAP, 2025. Material didático de capacitação.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ (Brasil). Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde (ICICT). **Fiocruz lança Guia de Linguagem Simples.** Rio de Janeiro: Fiocruz, 6 dez. 2023. Disponível em: https://portal.fiocruz.br/noticia/fiocruz-lanca-guia-de-linguagem-simples . Acesso em: 7 fev. 2025.

GIACOMIN, Anny Karollinny Riva; SILVEIRA, Rogério Zanon da; COSTA, Lourenço; BALDAM, Roquemar de Lima; COELHO JÚNIOR, Thalmo de Paiva. Linguagem simples em organizações públicas: uma revisão sistemática de literatura. **International Journal of Scientific Management and Tourism**, Curitiba, v. 10, n. 5, p. 01-21, 2024. DOI: 10.55905/ijsmtv10n5-012.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2023.

GOIS, Jackson; DA SILVA ANDRADE, Gustavo. Ruídos e significação no ensino. **Educere et Educare**, v. 17, n. 42, p. 101-126, 2022. Disponível em: https://e-revista.unioeste.br/index.php/educereeteducare/article/view/28424. Acesso em: 3 nov. 2025.

HOOD, Christopher; HEALD, David (org.). **Transparency: the key to better governance?** London: British Academy, 2006.

INSTITUTO PAULO MONTENEGRO; AÇÃO EDUCATIVA. **Relatório INAF Brasil 2024: alfabetismo e letramento no contexto das transformações digitais.** São Paulo, 2024. Disponível em: https://alfabetismofuncional.org.br/. Acesso em: 21 abr. 2026.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. ISO 24495-1:2023: **Plain Language - Part 1: Principles and guidelines. Geneva: ISO, 2023.** Disponível em: https://www.iso.org/standard/78907.html . Acesso em: 12 abr. 2026.

INTERNATIONAL PLAIN LANGUAGE FEDERATION. **International Plain Language Federation**. [S. l.], 2025. Disponível em: https://www.iplfederation.org/. Acesso em: 4 mai. 2026.

KERLINGER, Fred N. Metodologia da pesquisa em ciências sociais: um tratamento conceitual. São Paulo: EPU, 1980. xix, 378 p.

KLARE, George R. Assessing readability**. Reading Research Quarterly**, Newark, v. 10, n. 1, p. 62-102, 1974.

LAB11. Prefeitura de São Paulo. **Programa Municipal de Linguagem Simples.** São Paulo, 2024. Disponível em: https://lab11.prefeitura.sp.gov.br/programas/ . Acesso em: 16 jul. 2025.

LIBÂNIO, Deodato Rafael Nunes. **Prolegômenos para teorias da comunicação futuras: uma análise do quadro das teorias brasileiras contemporâneas da comunicação a partir da questão da alteridade**. 2024. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) — Universidade de São Paulo, São Paulo, 2024.

LIMA FILHO, Raimundo. Accountability e transparência nos tribunais de contas estaduais: uma análise à luz da lei de acesso à informação e da teoria institucional. **Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ**, [s. l.], v. 30, n. 1, p. 15-26, 2025. DOI: 10.12957/rcmccuerj.2025.88772. Disponível em: https://www.e-publicacoes.uerj.br/rcmccuerj/article/view/88772 . Acesso em: 3 jul. 2025.

MARCONDES FILHO, Ciro. **Teorias da comunicação, hoje.** São Paulo: Paulus, 2020.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARTINS, Heloísa Tavares; DA SILVA, Adriano Rosa; CAVALCANTI, Márcia Teixeira. Linguagem Simples: um movimento social por transparência, cidadania e acessibilidade. **Cadernos do Desenvolvimento Fluminense**, Rio de Janeiro, n. 25, ed. comemorativa aos seus 10 anos, jul./dez. 2023. Disponível em: https://www.e-publicacoes.uerj.br/cdf/article/view/72869 . Acesso em: 20 abr. 2026.

MATOS, Heloisa. **Comunicação pública e cidadania: práticas, conceitos e perspectivas.** São Paulo: Paulus, 2018.

MERRIAM, S. B. **Qualitative research and case study applications in education**. San Francisco: Jossey-Bass, 1998.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade.** Ciência & Saúde Coletiva, v. 17, p. 621–626, 2012.

MICHENER, Greg; BERSCH, Katherine. **Conceptualizing the quality of transparency.** Political Concepts, n. 49, p. 1–27, 2011.

MOTA, Ralyson Kevin Barata; SOARES, Eduardo Codevilla; LIMA, Nilton Cesar; QUEIROZ, Lisia de Melo. Concepções teóricas sobre accountability. In: CONGRESSO UFU DE CONTABILIDADE, 4., 2021, Uberlândia. **Anais eletrônicos [...]**. Uberlândia: Universidade Federal de Uberlândia, 2021. p. 1-19. Disponível em: https://eventos.ufu.br/sites/eventos.ufu.br/files/documentos/contufu2021.completo0078.pdf. Acesso em: 3 jun. 2025.

NAPOLITANO, Carlo José. Políticas públicas de comunicação do Supremo Tribunal Federal: a linguagem simples como objetivo estratégico. In: ENCONTRO ANUAL DA COMPÓS, 2025. **Anais [...],** 2025. Disponível em: https://publicacoes.softaliza.com.br/compos2025/article/view/11417/7586. Acesso em: 14 abr. 2025.

NÖTH, Winfried. Comunicação: os paradigmas da simetria, antissimetria e assimetria. **MATRIZes,** São Paulo, Brasil, v. 5, n. 1, p. 85–107, 2011. DOI: 10.11606/issn.1982-8160.v5i1p85-107. Disponível em: https://revistas.usp.br/matrizes/article/view/38310. Acesso em: 3 dez. 2025.

O'DONNELL, Guillermo. Horizontal accountability in new democracies. **Journal of Democracy**, v. 9, n. 3, p. 112-126, 1998. Disponível em: https://dx.doi.org/10.1353/jod.1998.0051. Acesso em: 24 nov. 2024

OLIVEIRA, Daniel José Silva; CKAGNAZAROFF, Ivan Beck. A Transparência como um princípio-chave de Governo Aberto. **Administração Pública e Gestão Social**, v. 14, n. 3, 2022. Disponivel em: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=351571681009 . Acesso em 03 nov 2025

OLSEN, Johan P. **Accountability democrática, ordem política e mudança: explorando processos de accountability em uma era de transformação europeia**. Tradução de Eliane Rio Branco. Brasília, DF: ENAP, 2018. 327 p.

ORTEGA, Cristina Dotta. **Organizar para socializar: a função social da mediação documentária**. Editora Oficina Universitária, 2024.

PARANÁ. **Linguagem simples no PIÁ**. *Paraná Inteligência Artificial (PIÁ)*, 2025. Disponível em: https://pia.paas.pr.gov.br/linguagem-simples-pia .Acesso em: 19 jul. 2025.

PERLES, João. Comunicação: conceitos, fundamentos, história. Curitiba: Champagnat, 2007.

PERNAMBUCO. Secretaria de Administração. **Inteligência artificial generativa LiS favorece reformulação do Portal PE Cidadão.** Recife: Secretaria de Administração, 12 nov. 2024. Disponível em: https://www.sad.pe.gov.br/492-geral/23236-inteligencia-artificial-generativa-lis-favorece-reformulacao-do-portal-pe-cidadao . Acesso em: 10 abr. 2025.

PHILLIPSON, Robert. **Linguistic Imperialism.** Oxford: Oxford University Press, 1992.

PIRES, H. F. M. **Impactos da Linguagem Simples na compreensibilidade da informação em governo eletrônico: o caso de um benefício do INSS.** 2021. Dissertação (Mestrado em Design) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2021.

PLAIN LANGUAGE ASSOCIATION INTERNATIONAL. **Plain Language Association InterNational (PLAIN)**. Canadá, 20 set. 2014. Disponível em:

https://plainlanguagenetwork.org/wp-content/uploads/2015/08/New_PLAIN_Bylaw_Approved_September_20-2014.pdf . Acesso em: 11 ago. 2025.

PORTES, Jerônimo Henrique. **Discursos de (in)dignidade das plataformas digitais de mobilidade: uma análise à luz da Teoria Crítica da Tecnologia**. 2024. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) – Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas, Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2024. Disponível em: https://dspace.mackenzie.br/items/7e14c570-51f8-40b7-aa0a-e653f128c83e. Acesso em: 26 abr. 2026.

PROFIAP. **Impacto do Programa.** Fevereiro de 2025**.** Disponível em: https://profiap.org.br/impacto-do-programa/. Acesso em: 29 set. 2025.

REDISH, Janice C. Readability fórmulas have even more limitations than Klare discusses. **ACM Journal of Computer Documentation**, New York, v. 24, n. 3, p. 132-137, 2000. Disponível em: https://dl.acm.org/doi/10.1145/344599.344637 . Acesso em: 3 dez. 2025

RODRIGUES, Ricardo Schneider; VIEIRA DE ARAÚJO, Luciano; BLIACHERIENE, Ana Carla. A online dispute resolution nos tribunais de contas: uma proposta para o incremento da transparência na administração pública digital. **Revista de Direitos e Garantias Fundamentais**, [S. l.], v. 25, n. 2, p. 85–124, 2024. DOI: 10.18759/rdgf.v25i2.2533. Disponível em: https://sisbib.emnuvens.com.br/direitosegarantias/article/view/2533 . Acesso em: 3 mai. 2025.

SÃO PAULO (Município). **Lei Municipal n. 17.316, de 6 de março de 2020**. Institui a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta. São Paulo, SP: Câmara Municipal de São Paulo, 2020. Disponível em: https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-17316-de-6-de-marco-de-2020. Acesso em: 11 dez. 2024.

SÁ-SILVA, Jackson Ronie; ALMEIDA, Cristóvão Domingos de; GUINDANI, Joel Felipe. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**, *[S. l.]*, v. 1, n. 1, 2009. DOI: 10.63595/rbhcs.v1i1.10351. Disponível em: https://periodicos.furg.br/rbhcs/article/view/10351 . Acesso em: 3 jan. 2026.

SANCHES, Emília Christie Picelli; BUENO, Juliana. Uso da linguagem simples como prática no design da informação e design inclusivo. In: SPINILLO, Carla Galvão; BUENO, Juliana; CATAPAN, Márcio Fontana; CORRÊA, Ronaldo de Oliveira (org.). **Coletânea de estudos do PPGDesign/UFPR: novos horizontes da pesquisa em design**. São Paulo: Blucher, 2022. p. 231-246. ISBN 9786555502312. DOI: 10.5151/9786555502312-14. Disponível em: https://openaccess.blucher.com.br/article-details/14-23622/. Acesso em: 13 mai. 2025.

SANTIN, Janaína Rigo; FRIZON, Leone. Administração consensual, accountability e transparência na administração pública brasileira / Consensual administration, accountability and transparency in the brazilian public administration. **Revista de Direito da Cidade**, *[S. l.]*, v. 12, n. 2, p. 1435–1458, 2020. DOI: 10.12957/rdc.2020.48608. Disponível em: https://www.e-publicacoes.uerj.br/rdc/article/view/48608 . Acesso em: 14 mai. 2025.

SCHEDLER, Andreas. Conceptualizing accountability. In: SCHEDLER, Andreas; DIAMOND, Larry; PLATTNER, Marc F. In: **The self-restraining state: power and**

accountability in new democracies. Boulder: Lynne Rienner Publishers, 1999. p. 13-28.

SCHOMMER, Paula Chies; ROCHA, Arlindo Carvalho; SPANIOL, Enio Luiz; DAHMER, Jeferson; SOUSA, Alessandra Debone de. Accountability, coprodução da informação e do controle: observatórios sociais e suas relações com órgãos governamentais. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 49, n. 6, p. 1375 a 1400, 2015. Disponível em: https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/56590 . Acesso em: 23 mai. 2025.

SCHRIVER, Karen; CHEEK, Annetta; MERCER, Melodee. The research basis of plain language techniques: implications for establishing standards. **Clarity: journal of the International Association Promoting Plain Legal Language**, [s. l.], n. 63, p. 26-33, May 2010. Disponível em: https://www.clarity-international.org/wp-content/uploads/2020/07/Clarity-no-63-bookmarked1.pdf. Acesso em: 3 abr. 2025.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos.** Cengage Learning, 2014.

SECCHI, Leonardo. O que faz uma boa pesquisa em política pública. In: EMMENDOERFER, Magnus Luiz; GOMES, Bruno Martins Augusto (org.). **Métodos qualitativos para análise de políticas públicas**. 1. ed. Salvador, BA: Motres, 2023. p. 15-19.

SERGIPE. Assembleia Legislativa do Estado de Sergipe. **Projeto de Lei nº 172/2025**. Estabelece diretrizes e dispõe sobre a organização da Comunicação Pública Estadual nos órgãos autônomos, empresas públicas e entidades conveniadas no Estado de Sergipe. Aracaju: ALESE, 2025. Disponível em: https://aleselegis.al.se.leg.br/spl/processo.aspx?id=109340&tipo=5. Acesso em: 4 mai. 2026.

SILVA, Adelaide Hercília Pescatori; LAGARES, Xoán Carlos; MAIA, Marcus (org.). **Linguagem Simples para quem?*: a comunicação cidadã em debate***. 1. ed. Campinas, SP: Editora da Abralin, 2024.

SINCLAIR, Amanda. The chameleon of accountability: forms and discourses. **Accounting, Organizations and Society**, [s. l.], v. 20, n. 2-3, p. 219-237, 1995. DOI: 10.1016/0361-3682(93)E0003-Y. Disponível em: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0361368293E0003Y. Acesso em: 3 jan. 2026.

SIU, Marx Chi Kong. Accountability no Setor Público: uma reflexão sobre transparência governamental no combate à corrupção. **Revista do TCU**, Brasília, n. 122, p. p. 80–89, 2011. Disponível em: https://revista.tcu.gov.br/ojs/index.php/RTCU/article/view/197 . Acesso em: 12 abr. 2026.

SOUSA, Célia Maria Adão de Oliveira Aguiar de; CARDOSO, Eduardo; ANDRADE, Fabrício Dias de. Diretrizes para o uso de linguagem simples: pesquisa e desenvolvimento no Brasil e em Portugal. **Revista da Associação Brasileira de Atividade Motora Adaptada**, Marília, v. 25, n. 2, p. 407-422, jul./dez. 2024. DOI: 10.36311/2674-8681.2024.v25n2.p407-422. Disponível em: https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/sobama/article/view/16619/18093 . Acesso em: 09 set. 2025.

STAKE, Robert E. **Estudos de caso em pesquisa e avaliação educacional**. *Educação e*

Seleção, São Paulo, n. 7, p. 5-14, 1983. Tradução de Heraldo Marelim Vianna. Disponível em: http://www.fcc.org.br/pesquisa/publicacoes/es/artigos/55.pdf. Acesso em: 28 jun. 2025.

SWELLER, John. Cognitive load during problem solving: effects on learning. **Cognitive Science**, [s. l.], v. 12, n. 2, p. 257-285, 1988. DOI: 10.1207/s15516709cog1202_4. Disponível em: https://doi.org/10.1207/s15516709cog1202_4. Acesso em: 3 set. 2025.

TEIXEIRA, Graziela Dias; SENA, Lucas; SILVA, Suylan de Almeida Midlej e. Governança pública e democracia: o papel da Controladoria Geral da União na promoção da Accountability Social. **Tempo Social**, São Paulo, Brasil, v. 36, n. 2, p. 171–202, 2024. DOI:10.11606/0103-2070.ts.2024.216403. Disponível em: :https://revistas.usp.br/ts/article/view/216403. Acesso em: 28 nov. 2025.

THOMAS, Hernán. Tecnologías para la inclusión social y políticas públicas en América Latina. In: OTTERLOO, Aldalice et al. **Tecnologias sociais: caminhos para a sustentabilidade.** Brasília, DF: [s.n.], 2009. p. 25-81. Disponível em: https://mediaserver.almg.gov.br/acervo/34/603/2034603.pdf. Acesso em: 26 abr. 2026.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO (TCU). **Plano estratégico 2023-2028**. Brasília: TCU, 2023b. Disponível em: https://portal.tcu.gov.br/data/files/39/97/2B/EE/C8B409102FB47CF8E18818A8/00_Plano_Estrategico_TCU_2023-2028.pdf . Acesso em: 29 set. 2025.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. **Tribunal participa de curso para formadores em estratégias de participação cidadã**. Brasília: Secom, 8 dez. 2023a.. Disponível em: https://portal.tcu.gov.br/imprensa/noticias/tribunal-participa-de-curso-para-formadores-em-estrategias-de-participacao-cidada . Acesso em: 15 jul. 2025.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO. **Atricon recomenda uso de Linguagem Simples pelos Tribunais de Contas**. Gerência de Jornalismo (GEJO), 21 nov.2023. Disponível em: https://www.tcepe.tc.br/internet/index.php/noticias/423-2023/novembro/7289-atricon-recomenda-uso-de-linguagem-simples-pelos-tribunais-de-contas . Acesso em: 6 ago. 2025.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SERGIPE (TCE-SE). **Relator emite voto favorável à aprovação das contas de 2023 do Governo do Estado**. Instagram, 28 nov. 2024a. Disponível em: https://www.instagram.com/p/DC64_G6uvme/ . Acesso em: 27 fev. 2026.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SERGIPE (TCE-SE). **TCE vai analisar contas de 2023 do Governo do Estado nesta quinta-feira**. Aracaju: TCE-SE, 27 nov. 2024b. Disponível em: https://www.tce.se.gov.br/SitePages/noticia.aspx?postID=2906 . Acesso em: 24 fev. 2026.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SERGIPE (TCE-SE). **Sessão do Pleno - 06 de fevereiro de 2025**. YouTube, 2025b. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=PRS9ksP8Vvc . Acesso em: 24 fev. 2026.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SERGIPE (TCE-SE). **Sessão do Pleno - 24 de julho de 2025**. YouTube, 2025c. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=9okoNPg5iho . Acesso em: 24 fev. 2026.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SERGIPE (TCE-SE). **Sessão do Pleno - 21 de agosto de 2025**. YouTube, 2025d. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=ANgkubHam2Y . Acesso em: 11 fev. 2026.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SERGIPE (TCE-SE). **Balanço semanal - Parecer prévio das contas de 2024**. Instagram, 22 ago. 2025e. Disponível em: https://www.instagram.com/p/DNqxImKO0Ig/ . Acesso em: 27 fev. 2026.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SERGIPE (TCE-SE). **Pleno do TCE inicia trabalhos de 2025 analisando 35 processos e protocolos**. Aracaju: TCE-SE, 2025f. Disponível em: https://www.tce.se.gov.br/SitePages/noticia.aspx?postID=2940 . Acesso em: 27 fev. 2026.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SERGIPE (TCE-SE). **TCE emite parecer favorável às contas do Governo do Estado - exercício 2024**. Instagram, 21 ago. 2025g. Disponível em: https://www.instagram.com/p/DNoGTU8Oowi/ . Acesso em: 27 fev. 2026.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SERGIPE (TCE-SE). **TCE emite parecer prévio pela aprovação das contas do Governo de Sergipe referentes a 2024**. Aracaju: TCE-SE, 2025h. Disponível em: https://www.tcese.tc.br/SitePages/noticia.aspx?postID=3056 . Acesso em: 27 fev. 2026.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SERGIPE (TCE-SE). **TCE/SE julga contas do Governo do Estado**. Aracaju: TCE-SE, 2025i. Disponível em: https://www.tce.se.gov.br/SitePages/noticia.aspx?postID=3044 . Acesso em: 27 fev. 2026.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SERGIPE (TCE-SE). **TCE solicita esclarecimento sobre prestação de contas do Governo de Sergipe**. Instagram, 7 fev. 2025j. Disponível em: https://www.instagram.com/p/DFxHlKxt61u/ . Acesso em: 27 fev. 2026.

TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Manual de Auditoria Interna**. São Paulo, 2024. Disponível em: https://portal.tcm.sp.gov.br/Management/GestaoPublicacao/DocumentoId?idFile=48283e43-0708-4ae3-ab69-5ba408f54682 . Acesso em: 15 jul. 2025.

TODOS PELA EDUCAÇÃO. Panorama de dados educacionais: Sergipe 2026. São Paulo: Todos Pela Educação, 2026. Disponível em: https://todospelaeducacao.org.br/noticias/saiba-como-esta-a-educacao-no-seu-estado/ . Acesso em: 2 mai. 2026.

TOLEDO, Luciano Augusto; SHIAISHI, Guilherme de Farias. Estudo de caso em pesquisas exploratórias qualitativas: um ensaio para a proposta de protocolo do estudo de caso**. Revista FAE**, Curitiba, v. 12, n. 1, p.103-119, jan./jun. 2009. Disponível em: https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/288/195 . Acesso em: 25 fev. 2026.

UNITED STATES. **Plain Writing Act of 2010**. Public Law 111–274, 111th Congress, Oct. 13, 2010. Washington, DC: U.S. Government Publishing Office, 2010. Disponível em: https://www.govinfo.gov/app/details/PLAW-111publ274. Acesso em: 10 jan. 2025.

VANOYE, Francis. Usos da linguagem: Problemas e técnicas na produção oral e escrita. São Paulo: Martins Fontes, 1982.

VASSI, Vanderlei Ferreira; VALENTIM, Marta Ligia Pomim. Cultura organizacional na

perspectiva da ciência da informação: uma revisão de literatura. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 13, n. 3, p. 178-198, 2023. Disponível em: https://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/67854 . Acesso em: 28 nov. 2025.

VIEGAS, Rafael Rodrigues et al. A comunicação dos Tribunais de Contas e Ministérios Públicos nas redes sociais: os desafios da accountability na democracia digital. **Revista de Administração Pública**, v. 56, p. 324-348, 2022. DOI: 10.1590/0034-761220210320. Disponível em: https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/85834 . Acesso em: 3 maio. 2026

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: Planejamento e métodos**. Bookman editora, 2015.

APÊNDICE A – PRODUTO TÉCNICO -TECNOLÓGICO

PROFIAP
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

FLUENDO CRESCIT



INSTITUCIONALIZAÇÃO DA LINGUAGEM SIMPLES NO TCE-SE

TRANSPARÊNCIA SUBSTANTIVA E CONTROLE SOCIAL

1

INSTITUCIONALIZAÇÃO DA LINGUAGEM SIMPLES NO TCE-SE

TRANSPARÊNCIA SUBSTANTIVA E CONTROLE SOCIAL

Relatório Técnico Conclusivo derivado da dissertação intitulada 'Linguagem Simples é dever institucional: a comunicação entre o TCE-SE e o cidadão', apresentado pela discente Madalena Sá Freire ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP) da Universidade Federal de Sergipe (UFS).

Sob orientação da Profa. Dra. Alessandra Cabral Nogueira Lima, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.

SUMÁRIO

Contexto de aplicação da proposta 04
Contexto institucional do TCE-SE 05
Justificativa social da proposta 06
Linguagem Simples e Agenda 2030 08
Púbico-alvo da proposta 09

Situação-Problema 11
Linha de intervenção 11
Principais limitações identificadas e diretrizes de intervenção 12
Consolidação da linha de intervenção 13
Objetivo da proposta 14
Diretrizes estruturantes da intervenção 15
Ertrutura integrada da Intervenção 16

Proposta de intervenção institucional 17
Operacionalização da proposta 18
Arquitetura da Linguagem Simples: o poder de auditoria pelo cidadão 19
Impacto institucional da proposta 20

PTT: impactos e legado da normatização 21
Autoria da Proposta 22
Apêndice 01: minuta de Resolução Normativa 23
Referências 24
Protocolo de entrega da proposta ao praticantes 26

Resolução normativa: análise de mérito e relevância tecnológica 28
Efetividade e repercussão da Proposta no controle social 29
Evidências de implementação e validação externa 30

CONTEXTO DE APLICAÇÃO DA PROPOSTA

Comunicação pública e acesso à informação

A comunicação institucional no setor público exerce papel central no acesso à informação, na transparência e na relação entre o Estado e a sociedade.

No contexto brasileiro, observa-se a recorrência do uso de linguagem técnica, termos jurídicos, siglas e estruturas textuais complexas que, embora atendam aos requisitos formais, dificultam a compreensão por parte de públicos não especializados (Hood; Heald, 2006; Fischer et al., 2019)..

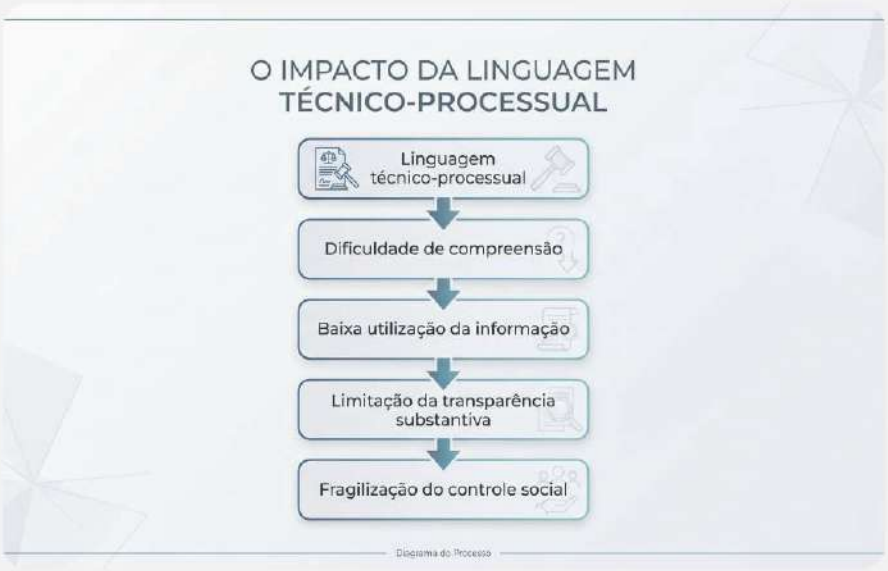
Esse cenário faz com que informações públicas, ainda que formalmente corretas, não sejam plenamente compreendidas ou utilizadas. Como resultado, cidadãos, jurisdicionados e até servidores enfrentam dificuldades para interpretar conteúdos relacionados a procedimentos, prazos e responsabilidades, o acesso efetivo à informação e o exercício do controle social (Fox, 2007).



A ampliação das exigências de transparência e acessibilidade informacional passou a ocupar posição estratégica na administração pública contemporânea, especialmente diante da consolidação de marcos normativos voltados à promoção da clareza comunicacional. Com a publicação da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e da Lei nº 15.263/2025, reforça-se a necessidade de adequação das práticas comunicacionais do Estado, com foco na inteligibilidade, na organização da informação e na orientação ao usuário (ABNT, 2024; Brasil, 2025).

Abaixo, a Figura 1 sistematiza a cadeia causal de obstáculos gerados pelo hermetismo jurídico, destacando o uso excessivo de termos técnicos compromete a cidadania:

Figura 01 - Barreiras à efetividade da informação pública



Fonte: elaborado pela autora.

A disponibilização formal da informação não garante seu entendimento, tornando a clareza comunicacional condição essencial para o controle social e a *accountability* democrática (Fox, 2007).

Como ilustra a Figura 1, o excesso de tecnicismo compromete a compreensibilidade da informação pública, reforçando a necessidade de adoção da Linguagem Simples no Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE) como instrumento de efetividade comunicacional.

CONTEXTO INSTITUCIONAL DO TCE-SE

O Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE) está inserido em um ambiente institucional estruturado por normas formais, regulamentos internos, diretrizes de transparência e práticas organizacionais relacionadas à produção e à circulação da informação pública. Nesse contexto, a comunicação administrativa e técnica integra os processos de governança, fiscalização e prestação de contas desenvolvidos pela Corte (TCE-SE, 2026).

A elaboração de decisões, pareceres, relatórios e comunicações oficiais observa padrões de rigor técnico e conformidade normativa característicos das atividades de controle externo (Siu, 2011). Entretanto, o predomínio de estruturas técnico-processuais e fluxos comunicacionais especializados pode limitar a compreensão dos conteúdos por públicos não especializados.

Esse cenário passa a ser diretamente impactado por transformações recentes no campo da comunicação pública, especialmente após a publicação da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e da Lei nº 15.263/2025, que estabeleceram diretrizes voltadas à promoção da Linguagem Simples na administração pública.

Embora esses referenciais ampliem a exigência de acessibilidade comunicacional no setor público, sua incorporação ainda ocorre de forma incipiente nos processos internos do órgão. Além disso, a proposta converge com as diretrizes de inovação e aproximação institucional defendidas pela Atricon, especialmente pela Nota Recomendatória nº 04/2023, que incentiva práticas de legibilidade e transparência (Atricon, 2023).

Nesse contexto, identifica-se a oportunidade de aperfeiçoar os padrões comunicacionais do TCE-SE por meio da adoção de diretrizes estruturadas de Linguagem Simples, voltadas à organização da informação, inteligibilidade dos conteúdos e fortalecimento da transparência substantiva.



JUSTIFICATIVA SOCIAL DA PROPOSTA

No TCE-SE, a efetividade da comunicação pública depende não apenas da disponibilização dos conteúdos institucionais, mas também da capacidade de compreensão por parte da população. Os dados apresentados evidenciam que limitações de letramento e de uso da informação podem restringir o acesso qualificado aos conteúdos públicos, reforçando a necessidade de práticas orientadas à inteligibilidade, ao entendimento e à inclusão informacional (Todos Pela Educação, 2026).



Dados educacionais de Sergipe (Todos Pela Educação, 2026)

2023: avanço temporário no Índice de Desenvolvimento da Educação Básica **(Ideb):** 5,4 iniciais; 4,4 finais; 4,0 médio. Porém persiste graves lacunas no letramento funcional e na proficiência em Língua Portuguesa

2026: retrocesso nos indicadores do Ideb: 4,9 iniciais; 4,0 finais; 3,7 médio. Apenas 3% têm aprendizagem adequada em Matemática no Ensino Médio, agravando a exclusão informacional.

Segundo o Relatório do INAF: **29% dos brasileiros (15–64 anos) são analfabetos funcionais (cerca de 1 em cada 3)**

36% estão no nível elementar de alfabetismo

Predomínio de níveis básicos de leitura na população

Capacidade restrita a: localizar informações em textos de média extensão, realizar operações cognitivas simples, dificuldade na compreensão de textos mais complexos e limitações no uso da leitura em situações cotidianas.

Ainda segundo o Relatório do INAF, em ambientes digitais, **a restrição impede o exercício da cidadania digital, limitando no uso funcional da leitura e da escrita**

Dificuldade para localizar, interpretar e utilizar informações em diferentes plataformas

Competências restritas para navegação crítica, operações cognitivas; e barreiras fragilizam o uso qualificado de serviços e conteúdos on-line.

Impacto na autonomia informocional (INAF 2024).

Diante dessa realidade, a adoção da Linguagem Simples no TCE-SE torna-se uma necessidade de gestão, permitindo a transição para a transparência substantiva e contribuindo para reduzir assimetrias informacionais e fortalecer o exercício da cidadania (Michener; Bersch, 2011).

LINGUAGEM SIMPLES E AGENDA 2030

ODS como Vetores de Transparência Institucional



A proposta alinha-se à Agenda 2030 ao fortalecer práticas institucionais orientadas à transparência, inclusão e participação social (ONU, 2015). Contribui para o ODS 16, ao promover instituições mais transparentes e responsáveis; e para o ODS 10, ao reduzir desigualdades no acesso à informação por meio da acessibilidade comunicacional (ABNT, 2024). Também dialoga com o ODS 4 ao ampliar o letramento cidadão e as condições de controle social, conforme a perspectiva de Borges e Bezerra (2021).







PÚBLICO-ALVO DA PROPOSTA

Estrutura de governança para implementação da proposta

A implementação de práticas de Linguagem Simples no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE) requer a articulação entre diferentes instâncias institucionais, considerando as competências, atribuições e níveis de decisão. O processo envolve tanto a definição normativa quanto a execução técnica e a mediação comunicacional.

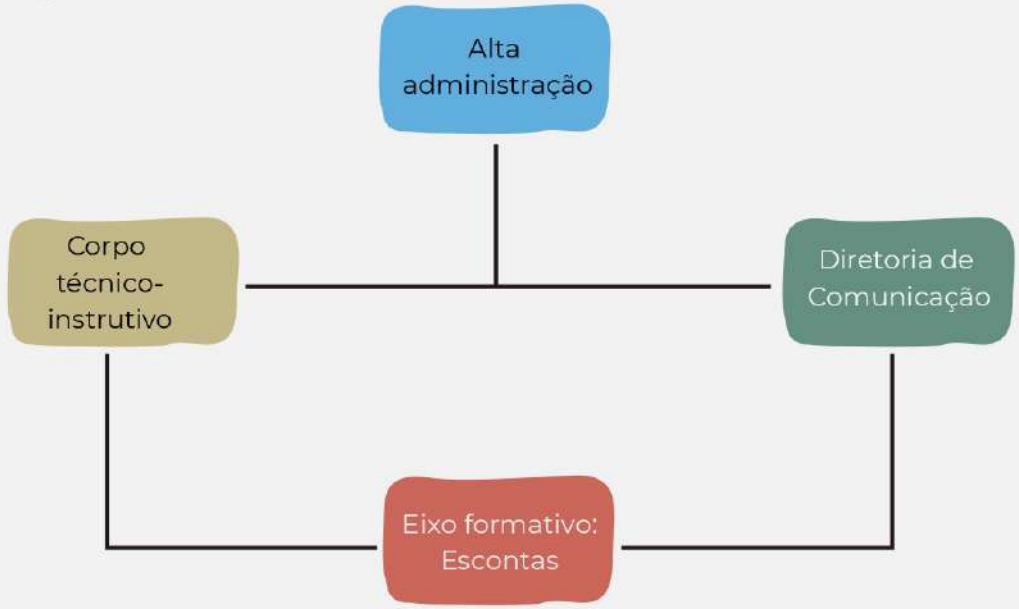
A implementação da Linguagem Simples não se limita à revisão textual de documentos, mas pressupõe sua incorporação como prática organizacional, integrada às rotinas institucionais e fluxos de produção da informação.

Para tanto, faz-se necessária a atuação coordenada entre áreas estratégicas do Tribunal, capazes de sustentar a implementação de forma contínua e institucionalizada. A estrutura organiza-se em quatro eixos de atuação: alta administração, corpo técnico-instrutivo, Comunicação e Escola de Contas. Os atores desses setores participam diretamente dos processos de produção, validação, simplificação e disseminação dos conteúdos institucionais do TCE-SE.



A Figura 2 apresenta, de forma sintética, a estrutura de governança, a interdependência entre os servidores e respectivos papéis na implementação da Linguagem Simples como prática organizacional.

Figura 2 - Estrutura de governança para implementação da Linguagem Simples no TCE-SE



Fonte: Elaboração própria.

A estrutura proposta na Figura 2 condiciona a efetividade da iniciativa à atuação integrada entre instâncias deliberativas, técnicas, comunicacionais e de capacitação institucional. Essa integração ocorre entre os seguintes eixos de atuação:

- **Alta Administração (presidência, conselheiros, conselheiros-substitutos e procuradores do MPC-SE):** instância responsável por institucionalizar a clareza comunicacional como diretriz administrativa, conferindo respaldo normativo à adoção da Linguagem Simples, em consonância com a Lei nº 15.263/2025 e a Nota Recomendatória nº 04/2023 da Atricon.
- **Corpo técnico-instrutivo (auditores e técnicos):** responsável pela elaboração de relatórios, pareceres e atos técnicos, atuando com uma interface entre as decisões da alta administração e a comunicação. Função estratégica na ampliação da inteligibilidade dos conteúdos da Corte.
- **Mediação Comunicacional (Diretoria de Comunicação):** atores que agem na tradução do conteúdo técnico em informação acessível, assegurando leiturabilidade, clareza e alcance social para a população.
- **Eixo Formativo (Escola de Contas - Escontas): unidade** responsável pela capacitação contínua e pela internalização da Linguagem Simples como Tecnologia Social e prática organizacional.

SITUAÇÃO-PROBLEMA

DIAGNÓSTICO, ANÁLISE E LINHA DE INTERVENÇÃO

A análise da comunicação no Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE) evidencia um descompasso entre a disponibilização da informação e sua efetiva compreensão pelos diferentes públicos usuários. Embora os documentos e comunicações atendam aos requisitos formais de publicidade, persistem barreiras relacionadas à clareza, à organização da informação e à inteligibilidade dos conteúdos, limitando a transparência em sua dimensão substantiva (Pires, 2021).

Do ponto de vista organizacional, essas limitações ultrapassam aspectos estritamente textuais e refletem padrões comunicacionais marcados pelo tecnicismo e pela ausência de diretrizes institucionais voltadas à clareza e à iacessibilidade cognitiva da informação. Esse contexto reduz o potencial de compreensão e uso efetivo da informação pública, sobretudo entre públicos com menores níveis de letramento, em desacordo com os princípios de clareza, encontrabilidade e usabilidade previstos na ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e na Política Nacional de Linguagem Simples.

LINHA DE INTERVENÇÃO

Como resposta institucional às fragilidades identificadas,o estudo incorpora a Linguagem Simples como diretriz de governança comunicacional, orientando a estruturação, circulação e apresentação das informações produzidas pelo TCE-SE (Borges; Bezerra, 2021).

PRINCIPAIS LIMITAÇÕES IDENTIFICADAS E DIRETRIZES DE INTERVENÇÃO



1. Predominância de linguagem técnico-processual

A linguagem administrativa na corte de contas apresenta uso recorrente de termos especializados, estruturas complexas e jargões técnicos, dificultando a compreensão por públicos não especializados e ampliando a distância entre o conteúdo produzido e seu uso efetivo (De Oliveira Aguiar et al., 2024).

Diretriz de intervenção

Implementar parâmetros institucionais de Linguagem Simples voltados à redução da complexidade textual, à padronização comunicacional e à adequação da linguagem aos diferentes públicos usuários da informação.



2. Fragilidades na organização e localização da informação

Dificuldades relacionadas à hierarquização dos conteúdos, à fragmentação das informações e à ausência de padronização estrutural, comprometendo a localização rápida e o entendimento das informações relevantes (ABNT, 2024.

Diretriz de intervenção

Estabelecer orientações institucionais para organização, estruturação e priorização da informação, com foco na melhoria da navegação, da localização do conteúdo e da experiência do usuário.



3. Baixa mediação comunicacional orientada ao cidadão

O fluxo informacional ainda apresenta baixa incorporação de estratégias voltadas à mediação das comunicações e à orientação do usuário, reduzindo o potencial de utilização social da informação pública no exercício do controle social (Fox, 2007).

Diretriz de intervenção

Incorporar práticas comunicacionais orientadas ao usuário, com uso de recursos de simplificação textual, contextualização da informação e ampliação da acessibilidade comunicacional.

CONSOLIDAÇÃO DA LINHA DE INTERVENÇÃO

As limitações identificadas evidenciam que os desafios comunicacionais observados no âmbito do TCE-SE ultrapassam aspectos estritamente textuais, envolvendo práticas culturais, fluxos de produção da informação e ausência de parâmetros voltados à clareza comunicacional.

Nesse contexto, a implementação da Linguagem Simples apresenta-se como mecanismo de fortalecimento da assimilação dos conteúdos públicos e da efetividade da transparência, ampliando as condições de entendimento e utilização social das ações produzidas pelo controle externo (Michener; Bersch, 2011).

Figura 3 – Modelo analítico da transparência pública e institucionalização da Linguagem Simples



Fonte: elaboração própria (2026).

O modelo analítico apresentado na Figura 3 demonstra que a institucionalização da Linguagem Simples no TCE-SE ultrapassa intervenções pontuais de redação, configurando-se como um processo estruturado de governança comunicacional.

Assim, a Linguagem Simples consolida-se como diretriz estruturante voltada à aproximação entre os atos corporativos e a capacidade efetiva de compreensão dos diferentes públicos, favorecendo o acesso qualificado da população e sua apropriação social.

OBJETIVO DA PROPOSTA

A presente proposta tem como objetivo contribuir para a incorporação da Linguagem Simples no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE), mediante a definição de diretrizes normativas e operacionais voltadas ao aprimoramento da dinâmica comunicacional (Borges; Bezerra, 2021).

Pretende-se promover maior clareza, organização e legibilidade dos conteúdos produzidos pelo Tribunal, de modo a ampliar o acesso efetivo à informação pública por cidadãos, jurisdicionados, servidores e demais usuários das comunicações oficiais.

A proposta busca, ainda, fortalecer a transparência substantiva e a *accountability* no controle externo sergipano, incorporando práticas comunicacionais alinhadas às diretrizes da ABNT NBR ISO 24495-1:2024, à Política Nacional de Linguagem Simples e às orientações contemporâneas de governança pública e transparência institucional (De Fine Licht, 2019).

Como materialização da linha de intervenção adotada, propõe-se a elaboração de minuta de resolução destinada à consolidação de parâmetros institucionais de Linguagem Simples aplicáveis às produções textuais, organização e disponibilização das informações.



DIRETRIZES ESTRUTURANTES DA INTERVENÇÃO

As diretrizes propostas organizam-se de forma integrada, articulando acessibilidade textual, organização da informação e apropriação da informação pública como fundamentos para o fortalecimento da transparência substantiva e *accountability* democrática no TCE-SE.

A Figura 4 sintetiza os pilares estratégicos da intervenção, evidenciando como a adoção da Linguagem Simples pode qualificar os fluxos comunicacionais e ampliar o interpretação social da informação pública.

Figura 4 - Pilares estratégicos para fortalecimento da transparência substantiva no TCE-SE



Fonte: elaboração própria com auxílio de inteligência artificial (2026).

Os elementos apresentados na Figura 4 operam de forma complementar, permitindo transformar conteúdos técnicos em informações mais acessíveis, organizadas e compreensíveis para diferentes públicos. Nesse contexto, a integração das diretrizes de Linguagem Simples contribui para aproximar o controle externo da sociedade, fortalecendo a transparência substantiva, a accountability e a cidadania.

ESTRUTURA INTEGRADA DA INTERVENÇÃO

Para materializar os eixos propostos no âmbito do TCE-SE, opta-se pela formalização da Linguagem Simples por meio de Resolução Normativa. Trata-se de um instrumento para incorporar a acessibilidade textual aos processos organizacionais. A implementação dessa ação produz três efeitos estruturais:

1. **Vinculação do entendimento ao dever funcional:** a leitura orientada ao usuário passa a integrar as atribuições informacionais, deixando de depender de iniciativas individuais (Secchi, 2023);
2. **Padronização da produção comunicacional:** estabelece critérios objetivos de elaboração textual, alinhados à ABNT NBR ISO 24495-1:2024, promovendo consistência entre documentos, relatórios e conteúdos digitais (ABNT,2024);
3. **Sustentabilidade:** contribui para reduzir os impactos das mudanças de gestão, consolidando a efetividade da transparência uma diretriz permanente da atuação no controle externo (Rodrigues; Araújo; Bliacheriene, 2024).

A consolidação dessas diretrizes exige operacionalização continuada e progressiva capazes de incorporar a compreensibilidade aos processos organizacionais do Tribunal.

Figura 5 - Lógica da Proposta

Etapa	Síntese da Atividade
1. Diagnóstico	Identificação de barreiras de compreensão nos documentos institucionais.
2. Diretrizes	Definição de padrões de clareza e organização da informação.
3. Capacitação	Formação dos agentes para aplicação da Linguagem Simples.
4. Adequação	Revisão de documentos e canais institucionais.
5. Validação	Testes de compreensão com usuários.
6. Monitoramento	Avaliação contínua e aperfeiçoamento das práticas.

Fonte: elaborado pela autora.

A Figura 5 sistematiza a proposta em um ciclo contínuo, ajustando a produção do Tribunal à legibilidade do cidadão.

A estrutura vincula a clareza à usabilidade social do conteúdo, efetivando a publicidade substantiva e a *accountability*.

PROPOSTA DE INTERVENÇÃO INSTITUCIONAL

Do diagnóstico à institucionalização da Linguagem Simples

A análise da comunicação do TCE-SE evidenciou que a disponibilização formal da informação não assegura, por si só, a leitura qualificada e utilização pelos diferentes públicos. Persistem barreiras relacionadas à linguagem técnico-processual, como a legibilidade, à organização e a localização da informação; limitando assim a efetividade da transparência substantiva e da *accountability* democrática (Pires, 2021).

Diante desse cenário, a presente proposta de intervenção tem como linha de atuação a consolidazação da Linguagem Simples no âmbito do TCE-SE, por meio da integração de diretrizes normativas voltadas à qualificação da comunicação corporativa e à ampliação da apopriação da informação pública (Olsen, 2018).

BARREIRAS IDENTIFICADAS

Linguagem técnico-processual

Uso excessivo de jargões, termos jurídicos e estruturas complexas.

Fragilidade de inteligibilidade

A informação publicada nem sempre é entendida pelo cidadão.

Ausência de padronização

Inexistência de diretrizes permanentes para comunicação acessível.

LINHA DE INTERVENÇÃO

A proposta materializa-se na elaboração de Minuta de Resolução Normativa voltada à incorporação da Linguagem Simples aos processos comunicacionais do TCE-SE, em consonância com a ABNT NBR ISO 24495-1:2024, a Política Nacional de Linguagem Simples e as orientações da Atricon.

A normatização proposta consolida a clareza informacional como elemento permanente da governança comunicacional, ampliando a acessibilidade da informação pública, a efetividade da *accountability* e as condições de exercício do controle social.

OPERACIONALIZAÇÃO DA PROPOSTA

Estrutura de incorporação da Linguagem Simples no TCE-SE

O objetivo é viabilizar a formalização da Linguagem Simples nos processos de produção, organização e disponibilização da informação institucional do TCE-SE.

A operacionalização articula medidas normativas, organizacionais e formativas voltadas à qualificação da comunicação estatal.

A estratégia adotada funciona com três eixos operacionais:

Normativo: instituição de Resolução Normativa com diretrizes permanentes de Linguagem Simples (Brasil, 2025).

Institucional: adequação dos fluxos de produção documental e comunicação (ABNT, 2024).

Formativo: capacitação continuada do corpo técnico e dos setores responsáveis pelas informações (CNJ, 2023).

ATORES DA GOVERNANÇA

Alta Administração: validação institucional e suporte estratégico.

Corpo técnico e Comunicação: adequação de documentos e conteúdos da Corte de Contas sergipana.

Escola de Contas: capacitação e disseminação das diretrizes.

ARQUITETURA DA LINGUAGEM SIMPLES: O PODER DE AUDITORIA PELO CIDADÃO



Esta iniciativa estabelece uma camada de interoperabilidade social nas comunicações do TCE-SE. Ao padronizar diretrizes de clareza e hierarquização de conteúdos, o sistema maximiza o poder de auditoria da sociedade, criando um ecossistema de accountability onde a informação pública é, por design, legível, auditável e inclusiva.

IMPACTO INSTITUCIONAL DA PROPOSTA

A adoção da Linguagem Simples no TCE-SE reposiciona a comunicação pública como instrumento estratégico de transparência, aproximando o conteúdo técnico da capacidade real de compreensão da sociedade. Mais do que adequar textos, a proposta induz mudanças nos padrões de produção, organização e circulação dos conteúdos institucionais, fortalecendo a confiança pública, a acessibilidade comunicacional e a efetividade do controle social.

Resultados esperados da intervenção:

A solução apresentada busca aprimorar os processos comunicacionais do TCE-SE, tornando a informação mais acessível, compreensível, localizável e orientada às necessidades dos diferentes usuários, com potencial de ampliar a efetividade do controle social e fortalecer a participação cidadã.



CONTRIBUIÇÃO ESTRATÉGICA DA RESOLUÇÃO NORMATIVA

Dever administrativo permanente: a leiturabilidade passa a integrar as práticas administrativas e os fluxos organizacionais do TCE-SE, reduzindo dependência de iniciativas isoladas e fortalecendo a continuidade das ações.

Padronização comunicacional: a proposta estabelece parâmetros alinhados à ABNT NBR ISO 24495-1:2024, promovendo maior consistência na produção de documentos e atos institucionais.

Fortalecimento do controle social: a ampliação da inteligibilidade e da acessibilidade da informação pública favorece a compreensão pelos cidadãos, potencializando a transparência substantiva e o exercício da *accountability*.

PTT: IMPACTOS E LEGADO DA NORMATIZAÇÃO

A incorporação da Linguagem Simples ao arcabouço normativo do TCE-SE desloca a entendimento dos atos e ações na instituição do campo das boas práticas para o núcleo estruturante da governança informacional. Ao transformar a compreensibilidade em diretriz permanente da atuação administrativa, a proposta estabelece bases institucionais para uma relação mais inteligível, acessível e responsiva entre o controle externo e a sociedade.

Nesse contexto, a normatização da proposta produz efeitos estruturantes voltados ao fortalecimento do controle externo, da padronização técnica e da efetividade social da informações na corte de contas de Sergipe.

Dever funcional: a clareza informocional deixa de constituir iniciativa isolada e passa a integrar as responsabilidades administrativas permanentes, fortalecendo a transparência substantiva na organizacão (Secchi, 2023).

Padronização técnica: a adoção de parâmetros alinhados à ABNT NBR ISO 24495-1:2024 reduz assimetrias comunicacionais e promove maior consistência na produção e organização das informações institucionais (ABNT, 2024).

Efetividade social: a redução da complexidade informacional amplia o entendimento e a usabilidade das informações públicas, fortalecendo o controle social e o exercício da cidadania (Pires, 2021).

CONTRIBUIÇÃO ESTRATÉGICA

A principal contribuição é a consolidação de um modelo de governança comunicacional voltado à institucionalização da Linguagem Simples no TCE-SE. Ao integrar dimensões normativas, operacionais e formativas, a Resolução fortalece o uso social da informação pública e produz a efetividade na transparência substantiva.

O modelo proposto apresenta potencial de replicabilidade em Tribunais de Contas e demais instituições públicas comprometidas com o fortalecimento da *accountability* e da participação cidadã.

AUTORIA DA PROPOSTA

Discente: Madalena Sá Freire, bacharela em em Comunicação Social - Jornalismo
e-mail: madalena.sa@uol.com.br

Orientadora: Professora Dra. Alessandra Cabral Nogueira Lima

Vínculo institucional: Universidade Federal de Sergipe (UFS)

Programa: Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP/UFS)

Data de finalização do documento: / /2026.



PROFIAP
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

APÊNDICE 01

Minuta de Resolução Normativa - Institucionalização da Linguagem Simples no TCE-SE

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº X/2026

Ementa: institui a Política de Linguagem Simples e Direito Visual no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE).

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SERGIPE, no uso de suas atribuições,

CONSIDERANDO que a publicidade oficial pressupõe a compreensão da informação pelo cidadão;

CONSIDERANDO a Lei nº 15.263/2025 e a ABNT NBR ISO 24495-1:2024;

CONSIDERANDO a Recomendação nº 144/2023 do CNJ e a Nota Recomendatória nº 04/2023 da Atricon;

CONSIDERANDO os achados da pesquisa aplicada que evidenciam barreiras comunicacionais limitadoras da cidadania ativa;

CONSIDERANDO que a transparência substantiva exige mediação cognitiva para assegurar a utilidade social da informação;

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Política de Linguagem Simples e Direito Visual no TCE-SE, visando uma comunicação clara e orientada ao usuário.
Art. 2º Considera-se: I - Linguagem Simples: práticas de facilitação de leitura; II - Direito Visual: uso de elementos gráficos; III - Transparência Substantiva: compreensão e utilidade social.
Art. 3º São princípios: foco no usuário, clareza, redução de jargões e hierarquização da informação.
Art. 4º Documentos de alto impacto devem adotar comunicação multimodal
Art. 5º Atos técnico-jurídicos relevantes deverão disponibilizar Sumário Executivo simplificado.
Art. 6º Fica facultado o uso de QR Codes para conteúdos complementares.
Art. 7º A Escontas promoverá capacitação contínua em Linguagem Simples.
Art. 8º O cumprimento será aferido por indicadores de qualidade comunicacional.
Art. 9º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Aracaju/SE, ____ de _____ de 2026.

(assinatura da presidente)
Tribunal de Contas do Estado de Sergipe

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **ABNT NBR ISO 24495-1:2024: linguagem simples — parte 1: princípios e diretrizes.** Rio de Janeiro: ABNT, 2024.

ATRICON – Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil. **Nota recomendatória nº 04/2023: recomenda aos Tribunais de Contas brasileiros a adoção da linguagem simples e do direito visual.** Brasília, DF: Atricon, 2023. Disponível em: https://atricon.org.br/wp-content/uploads/2023/10/Nota-Recomendatoria-Atricon-n%C2%B0-04_2023.docx-1.pdf. Acesso em: 15 abr. 2026.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BORGES, Ana Lúcia Alexandre; BEZERRA, Arthur Coelho. **Linguagem simples no setor público brasileiro: uma abordagem dialógica com a competência crítica em informação.** Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação, v. 14, 2021.

BRASIL. Lei nº 15.263, de 14 de novembro de 2025. **Institui a Política Nacional de Linguagem Simples no âmbito da administração pública direta e indireta.** Brasília, DF: Presidência da República, 2025. Disponível em: (inserir link oficial). Acesso em: 10 abr. 2026.

CORRÊA, Carin Leinig Cavalcanti et al. **Comunicação pública no planejamento estratégico de comunicação do TCU com base em reflexões sobre o processo de recepção.** 2024. Dissertação (Mestrado Profissional em Poder Legislativo) – Instituto Legislativo Brasileiro, Senado Federal, Brasília, DF, 2024.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Recomendação n. 144, de 25 de agosto de 2023: recomenda aos tribunais e conselhos a adoção de linguagem simples, clara e acessível nas comunicações e atos institucionais.** Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5233. Acesso em: 15 jul. 2025.

DE FINE LICHT, Jenny. **The role of transparency in auditing. Financial Accountability & Management,** v. 35, n. 3, p. 233-245, 2019.

DE OLIVEIRA AGUIAR, Célia Maria Adão et al. **Diretrizes para uso de linguagem simples: pesquisa e desenvolvimento no Brasil e em Portugal.** Revista da Associação Brasileira de Atividade Motora Adaptada, v. 25, n. 2, 2024.

FISCHER, Heloisa et al. **Compreensibilidade em textos de e-gov: uma análise exploratória da escrita do INSS.** In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE DESIGN DA INFORMAÇÃO, 9., 2019. Anais [...]. 2019. p. 303-313.

FOX, Jonathan. **The uncertain relationship between transparency and accountability.** Development in Practice, v. 17, n. 4-5, p. 663-671, 2007.

HOOD, Christopher; HEALD, David. **Transparency: the key to better governance?** Oxford: Oxford University Press, 2006.

INSTITUTO PAULO MONTENEGRO; AÇÃO EDUCATIVA. **Relatório INAF Brasil 2024: alfabetismo e letramento no contexto das transformações digitais.** São Paulo, 2024. Disponível em: https://alfabetismofuncional.org.br/. Acesso em: 21 abr. 2026.

MICHENER, Gregory; BERSCH, Katherine. **Identifying transparency.** Information Polity, v. 16, n. 3-4, p. 233–242, 2011.

OLSEN, Johan P. **Accountability democrática, ordem política e mudança: explorando processos de accountability em uma era de transformação europeia.** [S.l.]: [s.n.], 2018.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Transformando nosso mundo: a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável.** Brasília, DF: ONU, 2015. Disponível em: https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/agenda2030-pt-br.pdf. Acesso em: 26 abr. 2026.

PIRES, H. F. M. **Impactos da Linguagem Simples na compreensibilidade da informação em governo eletrônico: o caso de um benefício do INSS.** 2021. Dissertação (Mestrado em Design) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2021.

RODRIGUES, Ricardo Schneider; ARAÚJO, Luciano; BLIACHERIENE, Ana Carla. **A online dispute resolution nos tribunais de contas: uma proposta para o incremento da transparência na administração pública digital.** Revista de Direitos e Garantias Fundamentais, Vitória, v. 25, n. 2, p. 85-124, 2024.

SANTIN, Janaína Rigo; FRIZON, Leone. Administração consensual, accountability e transparência na administração pública brasileira. Revista de Direito da Cidade, v. 12, n. 2, p. 1435-1458,

TODOS PELA EDUCAÇÃO. **Panorama de dados educacionais: Sergipe 2026.** São Paulo: Todos Pela Educação, 2026. Disponível em: https://todospelaeducacao.org.br/noticias/saiba-como-esta-a-educacao-no-seu-estado/. Acesso em: 2 maio 2026.

SERGIPE. Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE). **Organograma. Aracaju: TCE-SE, [2026]**. Disponível em: https://www.tce.se.gov.br/SitePages/organograma.aspx. Acesso em: 26 abr. 2026.

SECCHI, LEONARDO. **O que faz uma boa pesquisa em política pública. Métodos qualitativos para análise de políticas públicas.** Salvador: Motres, p. 15-19, 2023.

SIU, Marx Chi Kong. **Accountability no Setor Público: uma reflexão sobre transparência governamental no combate à corrupção**. Revista do TCU, Brasília, n. 122, p. p. 80–89,

PROTOCOLO DE ENTREGA DA PROPOSTA AO PRATICANTES

Ao
Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE-SE)

Pelo presente, encaminha-se o produto técnico-tecnológico intitulado "Institucionalização da Linguagem Simples no TCE-SE - Transparência Substantiva e Controle Social ", derivado da dissertação de Mestrado intitulada "Linguagem Simples é dever institucional: a comunicação entre o TCE-SE e o cidadão", de autoria de Madalena Sá Freire.

O documento foi desenvolvido no âmbito do Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), vinculado à Universidade Federal de Sergipe (UFS).

A solução técnico-tecnológica é apresentada sob a forma de ato normativo institucional (proposta de Resolução), com o propósito de institucionalizar a Linguagem Simples como diretriz de governança comunicacional no TCE-SE, incorporando parâmetros de clareza, organização da informação e orientação ao usuário, com vistas à promoção da transparência substantiva e ao fortalecimento do controle social.

Solicita-se que eventuais ações de análise, adoção ou implementação da proposta sejam comunicadas à Coordenação Local do PROFIAP/UFS, bem como à autora, por meio dos endereços eletrônicos: profiap@academico.ufs.br e madalena.sa@uol.com.br.

Aracaju (SE), de de 2026.

Registro de recebimento

_____

Assinatura, nome e cargo (detalhado) do recebedor

Discente: Madalena Sá Freire,
Mestranda em Administração Pública
Orientadora: Profa. Dra. Alessandra Cabral Nogueira Lima
Universidade Federal de Sergipe (UFS)
Data de finalização do documento: / / 2026

Produto Técnico-Tecnológico derivado da dissertação intitulada "Linguagem Simples é dever institucional: a comunicação entre o TCE-SE e o cidadão", apresentado pela discente Madalena Sá Freire ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), da Universidade Federal de Sergipe (UFS).

Sob orientação da Profa. Dra. Alessandra Cabral Nogueira Lima, como parte dos requisitos

PROFIAP
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

RESOLUÇÃO NORMATIVA: ANÁLISE DE MÉRITO E RELEVÂNCIA TECNOLÓGICA

A análise do seu valor tecnológico fundamenta-se no rigor metodológico da investigação, evidenciando sua maturidade científica e utilidade na gestão pública.

Impacto: decorre da superação do hiato entre a publicidade institucional e a apropriação substantiva da informação. Ao institucionalizar a Linguagem Simples, o ato normativo atua sobre uma lacuna estrutural, reposicionando a compreensibilidade como requisito para a *accountability* (Siu, 2011). A circulação antecipada desta proposta em outros cenários institucionais ratifica sua relevância prática e potencial de difusão.

Aplicabilidade e replicabilidade: ancoradas na sistematicidade da análise documental e na robustez da triangulação de fontes (Bardin, 2016). Os parâmetros de usabilidade e organização da informação aqui estabelecidos são passíveis de transposição para outros entes federados, permitindo que o percurso analítico seja replicado em diversos contextos da Administração Pública.

Inovação: reside na conversão de balizas teóricas e normativas, como a ABNT NBR ISO 24495-1:2024, em um modelo operacional de intervenção, que estrutura a Linguagem Simples como vetor de governança, integrando diagnóstico empírico e aplicação prática no controle externo. Tal abordagem alinha-se à perspectiva de Michener e Bersch (2011), ao superar a transparência meramente formal em favor de uma transparência substantiva e processável.

Complexidade: decorre de seu caráter multidimensional, ao integrar (i) fundamentos da transparência substantiva, (ii) *accountability* democrática, (iii) parâmetros normativos e (iv) evidências empíricas da comunicação do TCE-SE. Este enquadramento trata a Linguagem Simples como fenômeno estruturante da gestão, envolvendo as dimensões de produção, curadoria e uso social do conteúdo público (Secchi, 2023).



EFETIVIDADE E REPERCUSSÃO DA PROPOSTA NO CONTROLE SOCIAL

A proposta consolida os achados da investigação em uma solução institucional com viabilidade operacional, convertendo evidências diagnósticas em diretrizes aplicáveis ao controle externo.

Impacto potencial da proposta

A implementação contribui para reduzir barreiras comunicacionais no TCE-SE, permitindo que a informação pública deixe de cumprir apenas função formal e passe a operar como instrumento efetivo de transparência e *accountability* democrática.

COMPLEXIDADE

Enfrentamento de limitações: a adoção foca na superação do *gap* entre a disponibilização do dado e seu uso real.

Os achados indicam que a transparência só fortalece o controle social quando há clareza substantiva.





DIMENSÕES DA INTERVENÇÃO

Teórica: Linguagem Simples como articulação de forma e orientação ao usuário.

Metodológica: conversão da ABNT NBR ISO 24495-1:2024 em critérios operacionais.

Prática: subsídios para a reengenharia da cultura organizacional, promovendo a hierarquização da informação e a legibilidade como requisitos de governança no controle externo.

EVIDÊNCIAS DE IMPLEMENTAÇÃO E VALIDAÇÃO EXTERNA

A viabilidade da proposta pode ser observada por meio de evidências de circulação institucional, alinhamento normativo e reconhecimento da demanda por práticas de acessibilidade textual no setor público.

Transferência de conhecimento: realização de convite formal da Escola de Governo de Aracaju para capacitação em Linguagem Simples, em 6 de maio de 2026, evidenciando a difusão da temática para outros contextos da Administração Pública.

Alinhamento estratégico e normativo: aderência à Lei nº 15.263/2025, à ABNT NBR ISO 24495-1:2024 e às diretrizes da Atricon, que consolidam a simplificação comunicacional como elemento associado à eficiência, transparência e acessibilidade da informação pública.

Reconhecimento de demanda: receptividade da temática em diferentes esferas governamentais evidencia a crescente necessidade de mecanismos de mediação comunicacional capazes de aproximar o discurso técnico da compreensão social.

MONITORAMENTO INSTITUCIONAL

O acompanhamento da implementação poderá considerar indicadores relacionados à inteligibilidade da informação, à organização dos conteúdos institucionais e ao potencial de utilização das informações disponibilizadas nos canais de transparência do TCE-SE.



ATRIBUTOS QUALIFICADORES DO PTT

Avaliação dos Produtos Técnicos Tecnológicos (PTTs)
CALCULADORA

Dimensão	Pontos
Impacto	8
Aplicabilidade realizada	4
Replicabilidade	8
Inovação	4
Complexidade	2
Pontuação Alcançada	**4,9**



Resultado		
Pontuação Mínima Alcançada	Estrato	Definição
8	TA1	Melhor desempenho
4	TA2	Desempenho muito bom
2	TA3	Bom desempenho
> 0	TA4	Desempenho regular