

Produtos Técnicos e Tecnológicos: Projetos Transdisciplinares

**INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO E LINGUAGEM SIMPLES: RELATO DA
EXPERIÊNCIA DE SIMPLIFICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO
ATENDIMENTO DA DEFENSORIA PÚBLICA DE SANTA CATARINA**

RESUMO

Este relato técnico descreve uma iniciativa inovadora de aprimoramento comunicacional a partir da simplificação da linguagem do formulário de pesquisa de satisfação da Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina (DPE/SC). A proposta baseou-se nos princípios da linguagem simples, com o objetivo de tornar o questionário mais claro, acessível e inclusivo para todos os usuários dos serviços prestados pelo órgão, incluindo os em situação de maior vulnerabilidade. A iniciativa foi desenvolvida no âmbito da curricularização da extensão do curso de administração pública da UDESC/ESAG, por estudantes da disciplina de inovação no setor e serviço público de forma conjunta com os servidores da Ouvidoria-Geral. As etapas para a simplificação dos documentos consistiram em: uma análise documental possibilitando a compreensão dos aspectos metodológicos e teóricos, participação em oficina aberta de capacitação, reescrita colaborativa, testes com os usuários e validação junto à equipe da DPE/SC. Como resultado, o novo questionário buscou avançar na simplificação de termos técnicos, culminando na adoção de uma linguagem simples, com organização lógica da informação, estrutura visual facilitadora e explicações acessíveis para conceitos sensíveis. A aplicação-piloto indicou ganhos em compreensão, redução no tempo de resposta e maior adesão dos participantes. A experiência evidencia o potencial da linguagem simples como abordagem inovadora na administração pública. Recomenda-se sua adoção institucional como política transversal de comunicação, acompanhada de capacitações, monitoramento contínuo e versões acessíveis a diferentes públicos.

Palavras-chave: Linguagem simples; comunicação institucional; cidadania; inclusão.

ABSTRACT

This technical report describes an innovative communication improvement initiative through the simplification of the satisfaction survey form used by the Public Defender's Office of the State of Santa Catarina (DPE/SC), Brazil. The proposal was based on the principles of plain language, aiming to make the questionnaire clearer, more accessible, and inclusive for all service users, including those in situations of greater vulnerability. The initiative was developed within the framework of the extension curricularization of the Public Administration undergraduate program at UDESC/ESAG, by students of the course "Innovation in the Public Sector and Services," in collaboration with staff from the Office of the Ombudsperson. The document simplification process involved several steps: a documentary analysis to understand methodological and theoretical aspects; participation in an open training workshop; collaborative rewriting; user testing; and validation by the DPE/SC team. As a result, the new questionnaire aimed to simplify technical terms, adopting plain language with a logical organization of information, user-friendly visual structure, and accessible explanations for sensitive concepts. The pilot application indicated improvements in user understanding, reduced response time, and greater engagement. This experience demonstrates the potential of plain language as an innovative approach in public administration. Its institutional adoption is recommended as a transversal communication policy, supported by training, continuous monitoring, and accessible versions for diverse audiences.

Keywords: Plain language; institutional communication; citizenship; inclusion.

1 INTRODUÇÃO

A complexidade da linguagem utilizada em documentos oficiais constitui uma barreira à compreensão e ao acesso pleno às informações públicas, comprometendo o exercício da cidadania (CNJ, 2023). No setor privado, por exemplo, a experiência do público-alvo é considerada nas estratégias de comunicação (Lab, 2020); nesse sentido, o setor público também deve reconhecer a importância de adaptar sua linguagem às necessidades dos cidadãos. Desse modo, a adoção da linguagem simples torna-se uma estratégia essencial, pois aproxima a sociedade das instituições e contribui para a efetividade dos serviços públicos (CNJ, 2023).

A Constituição Federal garante a todos o acesso a informações públicas de interesse pessoal ou coletivo (Brasil, 1988) e estabelece o princípio da publicidade como base da administração pública. Para garantir esses direitos, as informações devem ser claras, acessíveis, gratuitas e divulgadas por meios adequados ao público. Nesse contexto, a linguagem do Estado deve promover transparência e participação social. O movimento por linguagem simples estabelece diretrizes para assegurar comunicação clara e objetiva, facilitando a localização, compreensão e uso das informações (Silva; Vitoriano, 2021) e removendo obstáculos à participação democrática e ao acesso do cidadão (Johannessen; Berntzen; Ødegård, 2017).

A linguagem simples caracteriza-se, ainda, como um movimento de inovação no setor público, por envolver um esforço intencional para projetar, perceber e difundir novos comportamentos e procedimentos (Sørensen; Torfing, 2011). Além dos atributos de novidade e de descontinuidade, ao prever a utilização de um vocabulário simplificado, não usual, novos formatos linguísticos e padrões documentais, a linguagem simples exige que conhecimentos e habilidades mais atuais sejam desenvolvidos pelos servidores públicos (Osborne; Brown, 2005), além de contribuírem para resolução de problemas complexos e geração de valor público associados à inovação (Sørensen; Torfing, 2011).

1.1 Contexto da investigação

A Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina (DPE/SC) é uma instituição essencial à promoção da justiça e dos direitos humanos. Sua missão vai além da defesa jurídica, abrangendo a promoção da cidadania, o enfrentamento de desigualdades históricas e a busca por uma justiça mais democrática, inclusiva e acessível às pessoas em situação de vulnerabilidade social. Dotada de autonomia funcional e administrativa, cabe à Defensoria prestar assistência jurídica gratuita às pessoas hipossuficientes (Brasil, 1988; Brasil, 2014). Em Santa Catarina, sua atuação abrange demandas judiciais e extrajudiciais, fundamentando-se nos princípios da universalidade, gratuidade, escuta qualificada e participação social.

Entre as atribuições da Ouvidoria-Geral Externa da DPE/SC, destacam-se o acolhimento de manifestações, a avaliação de práticas institucionais e a proposição de melhorias, reforçando os compromissos com a transparência, a escuta qualificada e a responsabilização pública. Assim, a Ouvidoria vai além da função fiscalizadora, atuando como canal ativo de participação cidadã e de fortalecimento da interlocução entre a Defensoria e os cidadãos (SANTA CATARINA, 2012).

No exercício dessas funções, a Ouvidoria-Geral elaborou um formulário eletrônico para avaliar o atendimento, com o objetivo de aprimorar os serviços prestados. Contudo,

para garantir sua efetividade, tornou-se necessário adequá-lo à compreensão de todos os públicos, assegurando o direito à resposta. Surgiu, então, a demanda de simplificação da linguagem do questionário de satisfação, elaborado pela Ouvidoria, conforme os princípios da linguagem simples. Embora o instrumento já estivesse estruturado, ainda não havia sido implementado, o que possibilitou a revisão integral de seu conteúdo antes da aplicação definitiva. A versão a ser utilizada pela Defensoria Pública será, portanto, aquela já adaptada à linguagem simples.

A reformulação do questionário representa um avanço na promoção da inclusão comunicacional e na consolidação do direito à informação. O objetivo é assegurar que os usuários compreendam e respondam ao instrumento de forma autônoma, ampliando a efetividade do processo avaliativo.

Para viabilizar essa iniciativa, estabeleceu-se parceria entre a DPE/SC e a Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), por meio da curricularização da extensão no curso de Administração Pública. As professoras responsáveis pela disciplina de Inovação no Serviço e Setor Público alinharam-se com a Ouvidora-Geral quanto às demandas institucionais, e estudantes participaram colaborativamente das etapas de simplificação, com realização de testes com usuários e validação técnica do novo instrumento.

2. EMBASAMENTO CIENTÍFICO

Adotada em diferentes países, a linguagem simples é uma estratégia de comunicação que visa assegurar o direito à informação, ampliar a transparência e promover a inclusão cidadã (Comunica Simples, 2020). Seu propósito é tornar os textos acessíveis, permitindo aos diferentes leitores localizar, compreender e aplicar as informações com facilidade (Silva; Vitoriano, 2021).

O movimento internacional pela linguagem simples tem ganhado notoriedade nos últimos anos (Fischer, 2018). No Brasil, observa-se um avanço progressivo em sua institucionalização como política pública, promovendo inclusão social, democratização da informação e fortalecimento das relações entre Estado e sociedade. A própria Constituição Federal de 1988 já estabelece o direito à informação e à publicidade dos atos administrativos como fundamentos da administração pública (Brasil, 1988). Mais recentemente, a tramitação do Projeto de Lei n. 6.256/2019 (Brasil, 2019), que propõe instituir a Política Nacional de Linguagem Simples, representa um marco importante no processo de regulamentação dessas práticas em toda a administração pública brasileira.

Outro avanço significativo é a publicação da norma ABNT NBR ISO 24495-1:2024, baseada no padrão internacional ISO. Essa norma técnica define princípios, elementos e práticas recomendadas para a produção de textos claros e acessíveis, com foco na inclusão informacional e na promoção da comunicação cidadã (ABNT, 2024).

Entre os esforços do setor público brasileiro pela comunicação clara, destaca-se o Poder Judiciário, com a criação do Pacto Nacional pela Linguagem Simples. A iniciativa busca tornar os atos judiciais compreensíveis, por meio da capacitação de servidores, da revisão de documentos e do uso de tecnologias que favoreçam o entendimento pelos usuários (CNJ, 2023).

2.2 Fundamentos Teóricos da Linguagem Simples

Com o objetivo de assegurar uma comunicação mais clara e objetiva (SILVA; VITORIANO, 2021), a linguagem simples apoia-se em princípios que priorizam o

conteúdo essencial e permitem o aprofundamento opcional das informações, promovendo autonomia e compreensão por parte do leitor (ROEDEL, 2024; CAPPELLI et al., 2020). Esses princípios orientaram a simplificação do questionário analisado neste trabalho:

- Clareza textual: uso de vocabulário acessível, frases diretas e estruturas gramaticais simples. Evita-se jargões técnicos e ambiguidades, favorecendo a compreensão à primeira leitura (ABNT, 2024);
- Organização lógica da informação: disposição dos conteúdos do mais essencial ao mais acessório, facilitando a escaneabilidade do texto e a busca por informações específicas (Roedel, 2024; Cunha; Souza; Lima, 2022);
- Linguagem inclusiva e foco no usuário: valorização da empatia, do acolhimento e do respeito à diversidade sociolinguística, com tom direto e próximo ao cidadão, promovendo um diálogo horizontal e acessível (Lab, 2020);
- Funcionalidade do texto: além de clareza e objetividade, recomenda-se a realização de testes com usuários reais para verificar a eficácia comunicacional antes da divulgação final (Cunha; Souza; Lima, 2022; ABNT, 2024);
- Estrutura frasal direta: preferência pela ordem sujeito-verbo-complemento, que facilita o entendimento, reduz ambiguidades e melhora a fluidez da leitura, especialmente em documentos públicos (Roedel, 2024; Cappelli et al., 2020);
- Uso da voz ativa: contribui para a objetividade e transparência do texto, evidenciando quem realiza a ação, especialmente relevante em contextos institucionais (Lab, 2020),
- Foco na ação e na intencionalidade comunicacional: cada elemento textual deve cumprir uma função específica, orientada à ação. A escolha de verbos fortes e a eliminação de excessos favorecem a eficiência comunicativa (Cunha; Souza; Lima, 2022);
- Design informacional e legibilidade visual: uso adequado de títulos, espaçamentos, listas, hierarquias visuais e fontes legíveis amplia a acessibilidade e facilita a leitura por diferentes públicos (Roedel, 2024; ABNT, 2024).

2.1 Linguagem simples como estratégia de inovação na Administração Pública

A crescente complexidade das demandas sociais impõe à administração pública o desafio de adotar abordagens participativas, nas quais o cidadão desempenha um papel ativo em todas as etapas do ciclo de políticas públicas. Essa reconfiguração do papel do cidadão nas políticas públicas demanda uma gestão pública orientada por valores democráticos, práticas de escuta qualificada e foco na geração de valor público (Denhardt; Denhardt, 2000; Secchi, 2016). Tais objetivos se associam ao que é proposto pela inovação no setor público (Waldorff et al., 2014; Comissão Europeia, 2013)

Nesse cenário, inovar não se restringe à adoção de tecnologias, mas implica rever processos, práticas e formas de comunicação institucional. A linguagem simples, ao eliminar barreiras de compreensão e facilitar o acesso à informação, destaca-se como uma estratégia de inovação voltada ao engajamento social, à transparência e à eficiência administrativa (Cavalcante; Cunha, 2017; Roedel, 2020).

Mais do que uma técnica de redação, a linguagem simples é uma prática centrada no cidadão, que fortalece o vínculo entre Estado e sociedade, promove o controle social e amplia o acesso a direitos (BRASIL, 2023). Inserida em uma lógica de governo digital,

ela contribui para o aprimoramento da prestação de serviços públicos, tornando-os mais acessíveis, responsivos e orientados à equidade (BRASIL, 2020).

Além do alcance da geração do valor público por meio da proposição de métodos de comunicação de fácil entendimento para toda a sociedade, a linguagem simples visa a diminuir as barreiras de acesso aos serviços públicos por parte da sociedade com menor nível de conhecimento, auxiliando na prestação de serviços públicos mais equalitários, incidindo até mesmo nos níveis de participação social e nos custos para a administração pública (Silva; Vitoriano, 2021).

Elementos da inovação também são encontrados diante do esforço intencional para projetar, perceber e difundir novos comportamentos e procedimentos, que, por sua vez, interrompem o que está estabelecido por práticas e pensamentos existentes. (Sørensen; Torfing, 2011). Ao estabelecer a comunicação de uma forma acessível, voltada para o atendimento das necessidades dos usuários de determinado serviço, a linguagem simples pode se apresentar como um exemplo de inovação em marketing, proposto pelo Manual de Oslo (OCDE, 2005). Além dos atributos de novidade e de descontinuidade, ao prever a utilização de um vocabulário simplificado, não usual, novos formatos linguísticos e padrões documentais, a linguagem simples exige que conhecimentos e habilidades mais atuais sejam desenvolvidos pelos servidores públicos (Osborne; Brown, 2005).

Para além de ganhos em eficiência, a linguagem simples atende aos propósitos da sociedade por meio de informações dispostas de maneira simples e objetiva, facilitando a compreensão de todos os atos praticados, trazendo benefícios concretos para o cidadão e para a máquina pública que vão desde a economia e a agilidade de processos até o fortalecimento da confiança no setor público e, principalmente, o aumento da participação cidadã (Silva; Vitoriano, 2021). A linguagem simples pode ser entendida, então, como uma ferramenta para gerar valor tanto para a administração pública, quanto para a sociedade, na medida em que contribui para o alcance dos propósitos do serviço público (Torfing; Sørensen; Røseland, 2019; Crosby; Hart; Torfing, 2016; Ansell; Torfing, 2014). Nesse contexto, pode-se sugerir que esse é um tipo de inovação almejado.

3. DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA E/OU OPORTUNIDADE DE MELHORIA

A análise do questionário original da Ouvidoria-Geral Externa da Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina (DPE/SC) evidenciou limitações que comprometiam sua finalidade institucional de promover uma escuta qualificada da população usuária. A presença de linguagem técnica, termos jurídicos e expressões institucionais dificultava a compreensão por parte do público vulnerabilizado, principal destinatário dos serviços da Defensoria.

Além disso, identificou-se uma estrutura textual pouco acessível, com enunciados extensos, mal segmentados e múltiplas ideias condensadas, dificultando a leitura fluida.

Questões sensíveis, como identidade de gênero, área da demanda e renda familiar, careciam de contextualização, o que poderia gerar desconforto. O tom impessoal e pouco acolhedor distanciava-se das diretrizes de uma comunicação centrada no cidadão. Identificou-se ainda ausência de hierarquia informacional, espaçamento adequado e elementos gráficos que favoráveis à navegação e a compreensão visual do conteúdo.

Tais fragilidades reduziam a clareza, a acessibilidade e a efetividade do instrumento, limitando a participação espontânea dos usuários. Diante desse cenário, a simplificação da linguagem foi compreendida como uma oportunidade estratégica de inovação institucional, voltada à promoção dos direitos de cidadania e ao fortalecimento de práticas mais inclusivas de escuta. A reestruturação do formulário baseou-se nos princípios da linguagem simples, visando tornar as perguntas claras, acolhedoras e compreensíveis, com o objetivo de ampliar a representatividade das respostas e qualificar a produção de dados para a melhoria contínua dos serviços prestados pela DPE/SC.

3.1 Aspectos metodológicos do processo de simplificação

O questionário de satisfação da Ouvidoria-Geral Externa da Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina (DPE/SC) foi inicialmente elaborado por seus servidores com o propósito de obter informações qualificadas sobre a experiência dos usuários em relação aos serviços prestados. No entanto, sua versão inicial não foi implementada diante do anseio de tornar o instrumento mais inteligível, facilitando a participação efetiva dos respondentes, especialmente daqueles com menor letramento ou pouca familiaridade com documentos oficiais.

Diante disso, o instrumento passou por um processo de simplificação fundamentado nos princípios da linguagem simples. O projeto de reestruturação do formulário de pesquisa de satisfação da Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina (DPE/SC) foi executado em sete etapas integradas, alinhando teoria e prática para garantir que o novo instrumento observasse princípios da linguagem simples, bem como de aprendizagem.

Etapas I: Diagnóstico e Análise do instrumento original - Essa etapa consistiu na leitura minuciosa do questionário por parte dos alunos e da professora visando identificar o grau de clareza e termos utilizados. Nesta etapa, evidenciou-se a presença de linguagem excessivamente técnica, principalmente termos jurídicos, perguntas extensas, falta de cadência nas perguntas elencadas, falta de inclusão dos termos utilizados e inadequação ao perfil dos usuários atendidos. Além disso, nesta etapa o questionário foi submetido a um estatístico que elencou melhorias no instrumento.

Etapas II: Revisão Documental – Nesta etapa foi realizado um levantamento bibliográfico e normativo, que serviram de base para o processo de simplificação de linguagem. Dentre as principais referências identificadas estão a norma ABNT NBR ISO 24495-1:2024, o Manual de Linguagem Simples da Câmara dos Deputados (Roedel, 2024), o Guia de Linguagem Simples: Como posso revisar meu documento? (Cappelli et al., 2020) e a Apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público (Lab, 2020), os quais orientam o uso de frases curtas, vocabulário familiar e estrutura lógica da informação;

Etapas III: Reescrita colaborativa do questionário – O grupo se organizou em duplas, de forma que cada uma ficasse responsável pela análise, estudo e simplificação de um bloco de perguntas. Trabalhou-se na substituição de jargões por termos cotidianos, reorganização das perguntas, inclusão de explicações para conceitos sensíveis e introdução acolhedora e direta, conforme os métodos apontados pelos materiais identificados na etapa anterior, em especial as diretrizes do Manual de Linguagem Simples: Como planejar, desenvolver e testar textos que funcionam (Cunha; Souza; Lima, 2022)

Etapa IV: Ajustes visuais e de diagramação - Orientados pelo Manual de Linguagem Simples para edição de textos (Cappelli; Brady; Oliveira, 2022), com ênfase em títulos objetivos, espaçamento adequado e uso de fontes legíveis, de modo a aprimorar a fluidez e a legibilidade do material.

Etapa V: Esquematização e registros das mudanças realizadas – Foi realizada a construção de uma tabela comparativa DE/PARA, que permitiu registrar de forma sistematizada as alterações realizadas entre o formulário original e a versão reformulada, evidenciando as melhorias promovidas em termos de clareza, concisão, acessibilidade e foco no cidadão.

Etapa VI: Teste com os usuários – Conforme indicado amplamente na literatura que discorre sobre simplificação de linguagem, a etapa de testes com os usuários é fundamental para o aperfeiçoamento do resultado. Esta etapa aconteceu em dois diferentes momentos. Primeiramente, foi realizado teste com 03 pessoas escolhidas com diferentes perfis, tendo como base a persona identificada de público atendido pelos serviços da ouvidoria: de 18 à 70 anos, diferentes gêneros e níveis de escolaridade, residentes do estado de Santa Catarina. Este momento foi realizado em uma oficina em sala de aula, em que as personas realizaram a leitura do questionário, preencheram um instrumento de avaliação e, posteriormente, discutiram suas percepções com o grupo responsável pela simplificação.

No segundo momento, o questionário, já incorporando as modificações com base no momento inicial, foi testado na sede da DPE/SC com dois usuários que estavam na fila de atendimento. O questionário foi lido, foram anotadas as percepções, além de utilizar a ferramenta Lista de Checagem de Linguagem Simples (Campo; Dourado; Pinto, 2023) como base. Dessa forma, foram testados aspectos como estrutura, vocabulário e alinhamento às diretrizes institucionais.

Etapa VII: Validação do produto com servidores da DPE/SC – Foi realizada reunião com a Ouvidora-Geral e sua equipe para discussão das mudanças realizadas no questionário e sua aplicabilidade em termos de atingimento dos objetivos organizacionais. Como resultado desta conversa foram solicitadas a incorporação de alguns termos técnicos e um glossário com sua explicação, visando facilitar a maior compreensão.

A seguir, apresenta-se tabela comparativa, desenvolvida na etapa V supracitada, que contém os principais ajustes realizados no instrumento, fundamentados nos princípios da linguagem simples.

Tabela 1- Comparação do questionário de satisfação da DPE/SC

Item	De	Para
	Pesquisa de Satisfação Este formulário de Pesquisa de Satisfação foi criado pela Ouvidoria-Geral Externa da Defensoria Pública para avaliar o nível de satisfação do atendimento quanto aos serviços prestados pela Defensoria Pública de Santa Catarina (DPE/SC). Neste questionário a sua participação é anônima. Caso queira formalizar alguma	Queremos saber a sua opinião! Você foi atendido(a) pela Defensoria Pública de Santa Catarina? Então, este questionário é muito importante para nós! Com ele, você pode nos contar como foi o seu atendimento. Suas respostas ajudam a Defensoria a melhorar os serviços e a atender ainda melhor quem precisa. ✅ É rápido de responder e não é necessário se identificar.

	demanda para a Ouvidoria, entre em contato com: https://defensoria.sc.def.br/fale-com-a-ouvidoria Muito obrigado/a!	Se quiser fazer uma sugestão, reclamação ou elogio diretamente para a Ouvidoria, acesse:  https://defensoria.sc.def.br/fale-com-a-ouvidoria Muito obrigado(a) por participar. Sua opinião faz a diferença!
Questão 01	1. Qual é a sua identidade de gênero? Como você se reconhece e como quer ser reconhecida por outras pessoas. • Mulher cisgênero (Feminino) • Mulher transgênero • Homem cisgênero (Masculino) • Homem transgênero • Pessoa não-binária • Outros • Prefiro não responder	1. Como você se identifica? (É como cada pessoa se sente: homem, mulher, outro ou nenhum dos dois) • Mulher (nasceu com corpo de menina e se sente mulher); • Homem (nasceu com corpo de menino e se sente homem); • Pessoa trans (nasceu com um sexo, mas se identifica com outro sexo); • Pessoa não binária (não se sente totalmente ligado a nenhum dos gêneros tradicionais); • Prefiro não responder; • Outro:
Questão 02	2. Qual é a sua faixa de renda familiar mensal? Valor total recebido por mês por todos/as que compõem a sua família e moram com você. • Até 1 salário mínimo (R\$ 1.518,00); • De 1 a 2 salários mínimos (R\$ 1.518,01 a R\$ 3.036,00); • De 2 a 3 salários mínimos (R\$ 3.036,01 a R\$ 4.554,00) ; • Acima de 3 salários mínimos (R\$ 4.554,01 ou mais); • Prefiro não responder	3. Qual é o valor total de salário recebido por sua família? Coloque aqui a soma do salário de todos os familiares que trabalham. _____ Sua resposta
Questão 03	3. Qual é a sua faixa etária? • 18 a 24 anos; • 25 a 29 anos; • 30 a 34 anos; • 35 a 39 anos; • 40 a 44 anos; • 45 a 49 anos; • 50 a 54 anos; • 55 a 59 anos; • 60 anos ou mais; • Prefiro não responder	2. Qual é a sua idade?* Digite apenas números. _____ Sua resposta
Questão 05	5. Até quando você estudou?* • Analfabeto(a); • Lê e escreve; • Ensino Fundamental (incompleto ou completo); • Ensino Médio (incompleto ou completo); • Ensino Superior (incompleto ou completo); • Pós-graduação (incompleto ou completo);	5. Até quando você estudou? • Não sei ler, nem escrever; • Sei ler e escrever, mas não estudei na escola; • Ensino Fundamental incompleto, • Ensino Fundamental completo; • Ensino Médio incompleto; • Ensino Médio completo; • Ensino Superior – Faculdade (completo); • Ensino Superior – Faculdade (incompleto);

	• Prefiro não responder.	• Pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado); • Prefiro não responder.
Questão 07	7. Qual é a sua ocupação ou trabalho principal atualmente? • Aposentado(a) ou pensionista; • Desempregado(a); • Do lar; • Empregado(a) em empresa; privada; • Empregado(a) no setor público; • Estudante; • Profissional autônomo(a); • Outro; • Prefiro não responder.	7. Qual é a sua ocupação ou trabalho principal atualmente? • Trabalho em empresa privada; • Trabalho no serviço público; • Trabalho por conta própria; • Cuido da casa; • Sou aposentado(a); • Estudante; • Estou sem trabalho; • Empregado doméstico; • Prefiro não informar; • Outro:
Questão 08	8. Em qual Unidade/Núcleo Regional da Defensoria Pública de Santa Catarina você foi atendido(a)?* (Lista de todas as Unidades no site)	8. Em qual cidade você foi atendido(a) pela Defensoria Pública de Santa Catarina? _____ Sua resposta 8.1. Agora selecione a unidade da Defensoria nessa cidade (se souber). Se não souber qual defensoria você foi atendido, clique aqui. _____ Lista suspensa
Questão 10	10. Qual foi a área de sua demanda de atendimento? • Cível (Problemas envolvendo contratos, propriedades, família, danos morais/materiais) • Consumidor • Criança e Adolescente • Criminal • Defesa da Mulher • Direitos Humanos • Família e Sucessões • Fazenda Pública (Problemas envolvendo o país, estado, cidade e ou município) • Juizado Especial (Problemas envolvendo valor econômico relativamente baixo e menos complexo) • Pessoa Idosa • Saúde • Tutela Coletiva (Problemas envolvendo um grupo, categoria ou classe específica) • Outro • Prefiro não responder	10. Qual Direito você precisou tratar na Defensoria Pública? • Contratos, imóveis, indenizações; • Consumidor; • Crianças; adolescentes, idosos e pessoas com deficiência; • Criminal; • Defesa dos direitos das mulheres; • Direitos humanos (pessoa em situação de rua, LGBTQIAPN+, racismo, xenofobia, aporofobia); • Famílias (divórcio, união estável, herança e inventário); • Desproteção social e problemas com governo (cidade, estado ou país); • Juizado especial (casos mais simples e de menor valor). • Saúde (plano de saúde, medicamentos, próteses, equipamentos, fraldas, consultas com especialistas). • Problemas que afetam um grupo ou categoria (interesse coletivo). • Habitação (usucapião, moradia, desapropriação); • Meio ambiente (deslizamentos, enxurradas, enchentes, catástrofes); • Outro: _____

Questão 11	11. Quantas vezes você precisou ir à Defensoria Pública de Santa Catarina até ser atendido pelo(a) Defensor(a) Público(a)?* Até duas vezes • Três vezes • Quatro vezes • Cinco vezes • Mais de cinco vezes • Não consegui ser atendido	11. Quantos dias ou meses você esperou para ser atendido(a)? Considere o tempo entre a triagem e o primeiro atendimento com o(a) defensor(a) público(a). _____ Sua resposta
Questão 12	Pergunta inserida na nova versão	12. Caso não tenha sido atendido pelo(a) defensor(a) público(a), quem lhe atendeu? • Servidor(a); • Residente ou estagiário(a).
Questão 15	15. Como você avalia o atendimento recebido dos(as) Servidores(as), Defensores(as) Públicos(as), Residentes, Estagiários(as) e da Recepção? Considere o tratamento recebido, a atenção, a escuta e os encaminhamentos realizados. • Muito satisfeito(a) • Satisfeito(a) • Regular • Insatisfeito(a) • Muito insatisfeito(a) • Prefiro não responder	16. Como você se sentiu com o atendimento da Defensoria Pública de Santa Catarina? (Pense se as pessoas foram educadas, trataram você bem, ouviram e respeitaram o que você falou) • Muito Satisfeito(a); • Satisfeito(a); • Insatisfeito(a); • Muito insatisfeito(a); • Prefiro não responder.
Questão 16	16. Como você avalia as orientações e informações fornecidas pela Defensoria Pública de Santa Catarina durante o andamento do atendimento? Considere a clareza das informações, documentações necessárias, necessidade de intérpretes/tradutores, entre outros. • Muito satisfeito(a) • Satisfeito(a) • Regular • Insatisfeito(a) • Muito insatisfeito(a) • Prefiro não responder	15. Como você avalia as informações e orientações que recebeu da Defensoria Pública de Santa Catarina? (Pense se foi fácil de entender, se explicaram os documentos que você precisava levar e se você precisou de tradutor para entender) • Muito satisfeito(a) • Satisfeito(a) • Insatisfeito(a) • Muito insatisfeito(a) • Prefiro não responder

Fonte: Elaborado pelos autores com base no formulário original da DPE/SC (2024).

As alterações mais significativas no questionário da DPE/SC demonstram o compromisso com a adoção da linguagem simples como ferramenta de inclusão e garantia do direito à informação. A apresentação do formulário foi totalmente reformulada, adotando um tom acolhedor e explicativo, que estimula a participação espontânea, especialmente de pessoas com baixa escolaridade. A questão sobre identidade de gênero (Q1) abandonou termos técnicos como “cisgênero” e “transgênero”, utilizando descrições claras e acessíveis sobre como a pessoa se identifica, ampliando a compreensão e a inclusão. A pergunta sobre idade (Q2) foi simplificada para um campo aberto, com instrução direta, facilitando a resposta. A questão de renda (Q3) também foi ajustada, substituindo faixas salariais por linguagem prática, orientada para o entendimento do valor total familiar. De forma similar, a escolaridade (Q5) passou a

reconhecer formas informais de letramento e o analfabetismo com respeito e clareza. A ocupação (Q7) foi tratada com empatia, evitando estigmas ao substituir “desempregado” por “estou sem trabalho” e incluir categorias como “cuido da casa” e “empregado doméstico”.

A questão sobre o tempo de espera para atendimento (Q11) foi reformulada para focar na experiência real do usuário, ao perguntar diretamente o número de dias ou meses aguardados, em vez da quantidade de visitas. A pergunta sobre o tipo de atendimento recebido (Q12) foi incluída com linguagem direta, oferecendo opções simples como “servidor(a)” ou “estagiário(a)”. A avaliação das informações prestadas (Q15) foi repensada com ênfase na clareza e na possibilidade de necessidade de tradutor, fundamental para públicos com barreiras linguísticas ou cognitivas. A avaliação do atendimento em si (Q16) priorizou a percepção subjetiva da pessoa usuária, com foco em escuta, respeito e cordialidade. A questão 10, que trata da área da demanda, também foi profundamente reformulada com exemplos concretos, aproximando os termos jurídicos da realidade das pessoas. Por fim, a pergunta aberta para comentários (Q18) passou a convidar o usuário a dizer, com liberdade, o que gostou ou como o serviço pode ser melhorado, estimulando contribuições mesmo de quem não domina o vocabulário técnico. Esses ajustes revelam como a linguagem simples não apenas facilita a compreensão, mas também amplia a participação cidadã e fortalece a relação entre instituição e sociedade.

4. RESULTADOS OBTIDOS

A versão reformulada do questionário foi construída de forma colaborativa, conforme característica prevista pela inovação no setor público (Baretta et al., 2024; Raudla, Mohr e Douglas (2024). Além de envolver uma equipe de alunos multidisciplinar, servidores da Ouvidoria da DPE/SC, foi testada com usuários reais, revelando impactos positivos tanto na experiência dos respondentes quanto na qualidade das informações coletadas.

Os resultados obtidos evidenciam os benefícios concretos da adoção da linguagem simples em instrumentos de comunicação institucional como maior fluidez no preenchimento, com redução no tempo médio necessário, indicando que as perguntas estavam mais objetivas, diretas e compreensíveis, favorecendo a autonomia dos usuários; Melhoria na compreensão do conteúdo - os participantes relataram, de forma espontânea, que conseguiram entender facilmente o que era perguntado, sem a necessidade de ajuda externa ou releituras, o que demonstra o acerto na escolha vocabular e na estrutura frasal direta; Aumento do potencial de retorno e relevância das respostas, pois a nova versão do formulário favoreceu respostas mais completas e contextualizadas, ampliando a utilidade dos dados para o aprimoramento da gestão e dos serviços da Defensoria Pública e; fortalecimento da relação entre instituição e sociedade - a linguagem clara e acessível aproximou o público da DPE/SC, reforçando a imagem institucional como uma entidade comprometida com a transparência, o respeito e a inclusão;

Além disso, destaca-se que a experiência proporcionou a possibilidade do reconhecimento da linguagem simples como diretriz institucional, servindo como passo inicial para implementação de novas ações voltadas a linguagem simples, como a criação de um comitê de simplificação de linguagem na instituição. O projeto contribuiu para consolidar a linguagem simples como uma política transversal de comunicação, inovação

e cidadania dentro da DPE/SC e auxiliá-los com as primeiras iniciativas para atender à recomendação n. 144/2023, do CNJ.

Tais resultados evidenciam a potencialidade do uso da linguagem simples, não apenas como uma técnica de redação, mas uma abordagem estratégica que promove a equidade no acesso à informação, estimula a participação cidadã e qualifica a produção de dados públicos. Ao adotar uma comunicação acessível e centrada no usuário, a DPE/SC avança na consolidação de uma administração pública mais democrática, eficiente e sensível às realidades diversas da população que atende.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho buscou apresentar iniciativa desenvolvida por alunos do curso de administração pública que trabalharam na simplificação do questionário de satisfação da DPE/SC, caracterizando a experiência como uma iniciativa de inovação no setor público. A experiência evidenciou que inovar perpassa transformar o formato de comunicação entre Estado e Sociedade. A linguagem simples se revela como ferramenta para garantir o direito à informação e fortalecer a relação entre o Estado e os cidadãos, alcançando os objetivos propostos pela inovação (Sørensen; Torfing, 2011).

Outro aspecto percebido é a potencialidade da colaboração como instrumento para inovação no setor público (Baretta et al., 2024; Sørensen e Waldorff, 2014). Ao inserir diferentes atores, incluindo os usuários no processo de simplificação, as mudanças tornaram-se mais fáceis diante da percepção de transformações pequenas, mas orientadas às necessidades dos usuários. Além disso, o trabalho em grupo permitiu o desenvolvimento de habilidades importantes, como a colaboração, a escuta ativa e o respeito à diversidade de olhares, características também essenciais para o desenvolvimento de práticas inovadoras.

Com base na análise do questionário original e no processo de sua adaptação à linguagem simples, propomos, ainda, recomendações futuras como a implementação do questionário reformulado; a Expansão do uso da linguagem simples nos materiais institucionais e canais digitais, incorporando a metodologia utilizadas em documentos como termos de atendimento, notificações, orientações impressas e materiais de comunicação institucional, incluindo o perfil oficial da Defensoria no Instagram; Capacitação contínua das equipes no tema da linguagem simples; Disponibilização de versão oral ou mediada do questionário, a fim de garantir acesso para aqueles que possuem dificuldades com a leitura e ; Desenvolvimento de versão digital interativa com recursos visuais utilizando de elementos como ícones, ilustrações e escalas visuais de avaliação.

A experiência evidencia que o uso da linguagem simples configura-se como uma metodologia inovadora de comunicação, com impacto direto na qualificação dos serviços públicos. Sua adoção como política institucional demanda não apenas a capacitação de servidores, mas também mudanças culturais na estrutura organizacional. Além disso, o trabalho reforça a importância da articulação entre pesquisa, ensino e extensão no ambiente universitário, ao proporcionar uma experiência prática de aprendizagem para os estudantes e, simultaneamente, oferecer à instituição pública metodologias e produtos voltados à melhoria da qualidade do atendimento.

REFERENCIAS

ANSELL, Christopher; TORFING, Jacob (ed.). **Public innovation through collaboration and design**. Londres: Routledge, 2014.

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

BARETTA, Júlia Viezzer et al. **Co-production, public sector innovation and governance: a systematic literature review**. *International Journal of Innovation Science*, [s.l.], v. 1, p. 1–23, 2024.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 25 jul. 2025.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 25 jul. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 26 jun. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 25 jul. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**. Estabelece diretrizes para a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 17 jul. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm. Acesso em: 25 jul. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020**. Institui a Estratégia de Governo Digital da Administração Pública Federal 2020-2022. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 29 abr. 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2020/decreto/D10332.htm. Acesso em: 25 jul. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 11.072, de 17 de maio de 2022**. Aprova a Política Nacional de Governo Digital. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 18 maio 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2022/decreto/D11072.htm. Acesso em: 25 jul. 2025.

BRASIL. **Manual de linguagem simples**. Brasília: Governo Federal, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/linguagensimples>. Acesso em: 16 jul. 2025.

CAMPOS, Renata; DOURADO, Luciana; PINTO, Camila. **Lista de checagem de linguagem simples**. Brasília: Enap, 2023.

CAPPELLI, Sandra; BRADY, Rebecca; OLIVEIRA, Jaíne. **Manual de linguagem simples: manual para aplicação de elementos de design na edição de textos no Google**. Rio de Janeiro: FGV, 2022.

CAVALCANTE, Pedro; CUNHA, Bruno Queiroz. **É preciso inovar no governo, mas por quê?** In: CAVALCANTE, Pedro et al. (org.). **Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil**. Brasília: Enap; Ipea, 2017. p. 15–32.

CROSBY, Barbara C.; HART, Paul T.; TORFING, Jacob. **Public value creation through collaborative innovation**. *Public Management Review*, v. 19, n. 5, p. 655–669, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1192165>.

CUNHA, Daniela; SOUZA, Fernanda; LIMA, Tereza. **Manual de linguagem simples: como planejar, desenvolver e testar textos que funcionam**. São Paulo: Caiena, 2022.

DENHARDT, Robert B.; DENHARDT, Janet Vinzant. **The New Public Service: Serving Rather than Steering**. *Public Administration Review*, v. 60, n. 6, p. 549–559, 2000. DOI: <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>.

FISCHER, Heloisa. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania**. 1. ed. Rio de Janeiro: Com Clareza, 2018.

JOHANNESSEN, Marius Rohde; BERNTZEN, Lasse; ØDEGÅRD, Ansgar. **A review of the Norwegian plain language policy**. In: *International Conference on Electronic Government*. Cham: Springer International Publishing, 2017. p. 187–198.

LAB – Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo. **Apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público**. Brasília, DF: Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, 2020. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6181/1/Apostila%20do%20curso%20Linguagem%20Simples%20no%20Setor%20Público.pdf>. Acesso em: 24 jul. 2025.

LAB – LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO EM GOVERNO DA PREFEITURA DE SÃO PAULO. **Guia para revisão de documentos: linguagem simples na Prefeitura de São Paulo**. São Paulo: (011).Lab, 2022. Disponível em: https://linguagensimples.prefeitura.sp.gov.br/wp-content/uploads/2024/04/6238834b8c4dd201790938d4_Guia-para-revisao-de-documentos_2022.pdf. Acesso em: 28 jul. 2025.

OSBORNE, S.; BROWN, K. **Managing change and innovation in public service organizations**. Oxon: Routledge, 2005.

ROEDEL, Patrícia. **Manual de linguagem simples: como planejar, desenvolver e testar textos que funcionam**. Brasília: Edições Câmara, 2024. Disponível em: <https://bd.camara.leg.br/bd/items/706f93f7-3180-463c-a67a-47c57c2de847>. Acesso em: 24 jul. 2025.

SANTA CATARINA. **Lei Complementar nº 575, de 2 de agosto de 2012**. *Diário Oficial do Estado de Santa Catarina*, 3 ago. 2012. Disponível em: <https://leis-estaduais.justia.com.br/leis/sc/2012/575/575-2012.html>. Acesso em: 16 jul. 2025.

SANTA CATARINA. **Lei Complementar nº 630, de 24 de julho de 2014**. *Diário Oficial do Estado de Santa Catarina*, 2014.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos**. 2. ed. São Paulo: Cengage, 2016.

SILVA, Anahi Rocha; VITORIANO, Marcia Cristina Carvalho Pazin. **Linguagem simples em arquivos públicos: mapeando a atuação do NARA**. *Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação*, v. 14, n. 1, p. 302–317, 2021. Disponível em: http://www.arquivistica.fci.unb.br/wp-content/uploads/taianacan-items/x_60642/348029/93772.pdf. Acesso em: 14 jul. 2025.

SØRENSEN, Eva; TORFING, Jacob. **Enhancing collaborative innovation in the public sector**. *Administration & Society*, v. 43, n. 8, p. 842–868, 2011. Disponível em: <https://www.deepdyve.com/lp/sage/enhancing-collaborative-innovation-in-the-public-sector-tVXL1eGQZu>. Acesso em: 23 jul. 2025.

SØRENSEN, Eva; WALDORFF, Susanne Boch. **Collaborative policy innovation: problems and potential**. *Innovation Journal*, v. 19, n. 3, p. 1–17, 2014.

TORFING, Jacob; SØRENSEN, Eva; RØSELAND, Asbjørn. **Transforming the public sector into an arena for co-creation: barriers, drivers, benefits, and ways forward**. *Administration & Society*, v. 51, n. 5, p. 795–825, 2019.