

ANÁLISE DOS EDITAIS DE SELEÇÃO DO INSTITUTO FEDERAL DO CEARÁ SOB A PERSPECTIVA DA LINGUAGEM SIMPLES: UMA QUESTÃO DE INTERESSE PÚBLICO

Beatriz da Cruz Lima ¹
Adriana Castro Araújo ²

RESUMO

Comunicar de maneira simples, fácil, objetiva e inclusiva é o principal objetivo da Linguagem Simples. Quando aplicada a documentos governamentais, esta técnica de comunicação ou Movimento Social propicia uma maior aproximação do público-alvo com o governo. No Brasil, os documentos públicos utilizam uma linguagem complexa e de difícil compreensão provenientes de textos jurídicos que utilizam linguagem burocrática. Este trabalho tem como objetivo identificar se a aplicação da linguagem simples facilita a compreensibilidade textual nos editais dos processos seletivos dos cursos técnicos do IFCE por parte da comunidade, além de reunir informações sobre o movimento social e a técnica de comunicação Linguagem Simples no contexto do setor público; examinar o Edital que rege o processo seletivo 2023.1 do Instituto Federal do Ceará e identificar características do “burocratês” que dificultam a leitura e prejudicam a sua compreensão; conhecer aspectos relacionados à experiência de ler os editais disponibilizados no formato digital. Primeiramente, houve o mapeamento das palavras de difícil compreensão, posteriormente houve a aplicação de um questionário com o público-alvo para entender a experiência destes com o documento analisado. As análises evidenciaram que o Edital possui textos longos e de difícil compreensão, que dificultam o entendimento das pessoas envolvidas, a escrita é marcada por palavras jurídicas, especializadas e burocráticas. Tendo em vista os resultados apontados, propõe-se que o IFCE nomeie uma equipe multidisciplinar para desenvolver esta técnica de pesquisa e garantir o direito à informação àqueles que a buscam, independente do grau de instrução.

Palavras-chave: Linguagem Simples; Edital; Documentos governamentais; IFCE.

ANALYSIS OF SELECTION NOTICES FOR THE FEDERAL INSTITUTE OF CEARÁ FROM THE PERSPECTIVE OF SIMPLE LANGUAGE: A MATTER OF PUBLIC INTEREST

ABSTRACT

Communicating in a simple, easy, objective and inclusive way is the main objective of Simple Language. When applied to government documents, this communication technique or Social Movement provides a closer relationship between the target audience and the government. In Brazil, public documents use complex and difficult to understand language from legal texts that use bureaucratic language. This work aims to identify whether the application of simple language facilitates textual comprehensibility in the public notices of the selection processes of the technical courses of the IFCE by the community, in addition to gathering information about the social movement and the communication technique Simple Language in the context of the sector public; examine the Notice governing the selection process 2023.1 of the Federal

¹ Mestranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Ceará (UFC), Brasil. E-mail: beatrizcruzlima7@gmail.com

² Doutora em Educação Brasileira pela Universidade Federal do Ceará (UFC), Fortaleza, Ceará. E-mail: adrianacastro@ufc.br

Institute of Ceará and identify characteristics of the “bureaucrats” that make reading difficult and hinder its understanding; learn about aspects related to the experience of reading public notices made available in digital format. First, words that were difficult to understand were mapped, then a questionnaire was applied to the target audience to understand their experience with the analyzed document. The analyzes showed that the Public Notice has long texts that are difficult to understand, which make it difficult for the people involved to understand, the writing is marked by legal, specialized and bureaucratic words. In view of these results, it is proposed that the IFCE appoint a multidisciplinary team to develop this research technique and guarantee the right to information to those who seek it, regardless of their education level.

Keywords: Simple Language; Notice; Government documents; IFCE.

1 INTRODUÇÃO

A era emergente é oriunda da Terceira Revolução Industrial, que ganhou destaque exatamente em razão dos avanços tecnológicos e científicos na indústria, pecuária, comércio, agricultura e na prestação de serviços, incentivadas pelo financiamento militar, nos anos iniciais nas décadas de 1940 à 1960.

Conhecida como era da informação ou era digital tem modificado e moldado a vida em sociedade nos últimos anos (ANDRIOLA, 1999). A tecnologia constitui-se como a matéria-prima dessa sociedade e influencia todo processo de comunicação, trabalho, oferta de serviços e produtos (LIMA; ANDRIOLA, 2018).

Deste modo, as instituições públicas e privadas estão buscando formas de se adaptar a essa crescente demanda da sociedade, por novos produtos, novas formas de atendimento, acessibilidade e agilidade no meio digital, por isso tem inserindo em suas atividades ferramentas tecnológicas que facilitem a vida dos seus usuários (ANDRIOLA; Mc DONALD, 2003).

A transformação digital, que já vinha acontecendo em diversos setores do governo brasileiro de forma gradual, foi acelerada devido à pandemia do COVID-19 em 2020 (MUNIZ; MUNIZ; ANDRIOLA, 2022). Os órgãos públicos e privados precisaram adotar medidas de restrição para contenção do vírus, orientados por decretos e diretrizes de órgãos nacionais e internacionais. A comunicação digital foi responsável por mediar o atendimento entre instituições e o público-alvo (SILVA; ANDRIOLA, 2023). Apesar da facilidade de se utilizar o serviço a qualquer momento e sem sair de casa, muitos usuários tiveram dificuldade em encontrar a informação de que precisavam e ter acesso aos serviços disponibilizados.

No Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE), assim como aconteceu com outros órgãos governamentais, adotaram-se algumas estratégias para minimizar os impactos ocasionados pela pandemia da COVID-19. Assim, os serviços que antes

eram presenciais tiveram que ser migrados para o digital, como: processos seletivos, matrículas de ingressantes, atendimento ao público, oferta de cursos, entre outros.

Esta pesquisa surgiu durante a pandemia da COVID-19, a partir dos apontamentos realizados anteriormente, momento em que se percebeu uma maior dificuldade por parte da comunidade em participar dos processos seletivos e compreender as exigências dos editais vigentes. A linguagem muitas vezes não adaptada para o usuário comum, acaba sendo um impeditivo no uso efetivo de serviços por parte dos cidadãos. A linguagem burocrática, de difícil compreensão e com termos institucionalizados, continuava presente nos sites, portais governamentais e documentos institucionais, que ainda não estavam adaptados com a linguagem simples, movimento que busca transmitir informações de forma clara, simples, objetiva e inclusiva para toda a população.

A técnica da linguagem simples é um movimento social que surgiu em meados da década de 40 e tem ganhado cada vez mais adeptos ao redor do mundo, pois busca tornar a linguagem burocrática e de difícil compreensão presente em órgãos governamentais em uma linguagem mais simples, acessível e fácil de compreender.

Diante deste cenário importa saber: *de que modo o emprego da linguagem simples pode melhorar a compreensibilidade textual dos editais dos cursos técnicos do IFCE por parte da comunidade?*

Destarte, o objetivo geral deste trabalho é identificar se a aplicação da linguagem simples facilita a compreensibilidade textual nos editais dos processos seletivos dos cursos técnicos do IFCE por parte da comunidade. Para tanto, fez-se necessário:

- Reunir informações sobre o movimento social e a técnica de comunicação Linguagem Simples no contexto do setor público;
- Examinar o Edital que rege o processo seletivo 2023 do Instituto Federal do Ceará e identificar características do “burocratês” que dificultam a leitura e prejudicam a sua compreensão;
- Conhecer aspectos relacionados à experiência de ler os editais disponibilizados no formato digital.

Antes de apresentar os resultados, porém, discutiremos, primeiramente, sobre a linguagem simples e seus principais atributos, bem como o que é necessário para sua devida implementação.

2 LINGUAGEM SIMPLES

A Linguagem Simples é um movimento social que surgiu na década de 40 na Inglaterra e nos Estados Unidos com o nome de “*PlainLanguage*”. Quando traduzido para o português o termo pode ter diferentes variações, como: Linguagem Clara, Linguagem Direta, Linguagem Objetiva, Linguagem Fácil ou Linguagem Cidadã. Nesta pesquisa será adotado o termo Linguagem Simples por ser o termo mais utilizado no Brasil nos últimos anos (FISCHER, 2020).

Para Fischer (2020, p. 7) a Linguagem Simples compreende uma técnica de comunicação e um movimento social:

Como técnica de comunicação, a “*PlainLanguage*” ou a Linguagem Simples compreende um conjunto de práticas que têm por objetivo fazer com que os textos sejam mais fáceis de ler e, conseqüentemente, mais fáceis de entender. O objetivo da Linguagem Simples é que você consiga chegar a um texto que a pessoa que vai ler consiga ler uma vez e entender. [...] Como movimento social, a bandeira, a causa da Linguagem Simples é uma só: todos nós temos direito de entender as informações que orientam o nosso dia-a-dia. Isso é um direito civil. (FISCHER, 2020, p. 7)

A Linguagem Simples, como o próprio nome sugere, busca transmitir informações de forma clara, simples, objetiva e inclusiva. Isso significa que a pessoa não precisa reler diversas vezes o mesmo conteúdo ou pedir explicações para outra pessoa.

Ao redor do mundo, mais de dez países adotam a Linguagem Simples em seus documentos governamentais (SÃO PAULO, 2020). No setor público brasileiro, uma das primeiras iniciativas sobre o tema surgiram com a Lei 13.460, de 26 de junho 2017 que trata sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, que no Capítulo II – Dos direitos básicos e deveres do usuário, artigo 5, diretrizes 13 e 14 prevê:

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a **simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário** e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
XIV - **utilização de linguagem simples e compreensível**, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos. (BRASIL, 2017, p. 2, grifo nosso)

Como política pública, as primeiras iniciativas foram no município de São Paulo com o Programa Municipal de Linguagem Simples (SÃO PAULO, 2020) e no Governo do Estado do Ceará com a publicação do Edital Ceará da Cidadania e Diversidade Cultural (CEARÁ, 2020). Encontra-se ainda em tramitação na Câmara dos Deputados Projeto de Lei que visa instituir o Programa Nacional de Linguagem Simples (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2020).

Importante aliada dos governos, a Linguagem Simples constitui-se como uma inovação no setor público e uma forma de evitar desperdício de recursos governamentais. Afinal de contas, o tempo empregado em tentar explicar um documento ou processo a um cidadão, custa tempo e dinheiro que foram investidos pelo governo, gerando uma espécie de retrabalho.

Consoante Silva e Vitoriano (2021, p. 304), um texto para ser considerado escrito em linguagem simples, deve apresentar suas ideias, palavras, frases e estrutura de forma organizada para que a pessoa que lê possa:

- “• Encontrar o que precisa;
- Entender o que encontra; e
- Usar o que encontra para atender às suas necessidades”.

A Linguagem Simples surge para facilitar a vida do público que precisa de informação de forma rápida e recorre aos meios digitais para sanar suas principais dúvidas, além disso permite que o cidadão saiba qual decisão tomar a partir do que encontrou. Assim, a escrita burocrática, truncada e muitas vezes de difícil compreensão deve ser evitada.

Silva e Vitoriano (2020, p. 304) afirmam ainda que:

Linguagens burocráticas, institucionalizadas, especializadas, com termos nebulosos, frases evasivas, parágrafos tortuosos, com escrita ruim ou complexa, podem e devem ser combatidas usando uma linguagem com estilo claro e simples. Eficácia, transparência, responsabilidade, participação pública e acesso à informação, são os principais interesses a serem assegurados pela Linguagem Simples.

Utilizar a Linguagem Simples para transmitir informações de maneira simples e compreensiva, facilitando a interpretação de todos os atos praticados pelo poder público traz inúmeros benefícios para o cidadão e para a máquina pública, dentre eles podemos citar: economia de tempo e dinheiro, agilidade em processos, aumento da produtividade, aumento da participação cidadã entre outros.

Conforme dados do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) no ano de 2021, 70% dos usuários recorreram à internet para buscar informações ou serviços públicos; o celular foi o dispositivo mais utilizado para se ter acesso às informações, seguido da televisão e do computador (CETIC.BR, 2022, p. 20).

Percebe-se que se a implementação da Linguagem Simples estivesse avançada nos órgãos públicos brasileiros esta ferramenta teria sido bem útil durante a pandemia, já que a maioria da população recorreu a internet para sanar suas dúvidas. Implantar a Linguagem

Simple é uma questão de interesse público, pois a linguagem e a comunicação são essenciais para promover a inclusão e garantir direitos aos cidadãos.

Existe uma forte demanda da população por maior transparência nas atividades desenvolvidas no Estado. Para que isso possa acontecer as informações devem ser mais compreensíveis e fáceis de encontrar. Ao melhorar a comunicação com o público, o governo conseguirá reduzir a desconfiança, melhorar a eficiência nos documentos governamentais e terá uma maior aproximação com os cidadãos.

2.1 Primeiros passos para implantação da Linguagem Simple

A prática da Linguagem Simple se disseminou por diversos países e várias associações foram surgindo com a união desses órgãos, assim surgiu o *Federal Plain Language Guidelines* que contém um corpo de conhecimento sobre as melhores práticas indicadas pela Linguagem Simple. A Federação apresenta as principais diretrizes e recomendações para apoiar a escrita com mais objetividade e clareza. De acordo com o *Federal PlainLanguageGuidelines* a comunicação está em Linguagem Simple quando a tríade escrita, organização e design permitem que o cidadão encontre com facilidade aquilo que procura, compreenda o que encontrou e saiba como usar essa informação (CAPELLI; OLIVEIRA, 2021). Abaixo algumas das diretrizes propostas pela Federação:

1. Qual é o meu público-alvo?
2. O que meu público-alvo já sabe sobre o assunto?
3. O que meu público-alvo precisa saber sobre o assunto?
4. Que dúvidas meu público-alvo terá?
5. Qual é o resultado desejado pelo meu órgão e o que eu preciso informar para chegar a este resultado?
6. Qual é o resultado desejado pelo meu público-alvo e o que eu preciso informar para chegar a este resultado? (PLAIN LANGUAGE GUIDELINES, 2011 *apud* BRASIL, 2019.)

Ainda não há nenhum manual ou lei no Brasil que oriente a aplicação da Linguagem Simple em instituições públicas. O que há são iniciativas dentro dos Estados (SÃO PAULO, 2019; CEARÁ, 2020) e algumas recomendações feitas no *web site* do Governo Federal (2019). Mas, ao que tudo indica, essas iniciativas adaptam os preceitos internacionais já consolidados para implantar a Linguagem Simple no Brasil.

Retomando mais uma vez o contexto pandêmico, a comunicação dos cidadãos com os órgãos públicos ocorreu quase exclusivamente através dos recursos digitais. Segundo dados do Cetic.br (2022, p. 21) o número de usuários que acessa a internet exclusivamente pelo

celular concentra-se nas classes sociais C, D e E. Cerca de 84% dos usuários que acessaram a internet pelo celular possuem somente o ensino fundamental completo.

Esses dados corroboram com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) realizada pelo IBGE (2019) em que 48,8% da população brasileira entre 25 anos ou mais concluíram apenas uma etapa do nível básico obrigatório.

Falar sobre Linguagem Simples no Brasil demonstra então duas grandes preocupações: a desigualdade e o analfabetismo. Muitos brasileiros são analfabetos funcionais, ou seja, não compreendem aquilo que leem, por isso é necessário adotar estratégias capazes de atender um público bem heterogêneo e que na maioria das vezes acessa a informação através de um aparelho de celular.

A linguagem adotada pelo governo advém de documentos criados por acadêmicos, advogados ligados ao meio jurídico, por isso muitas vezes os documentos governamentais possuem uma linguagem chamada de burocrática, que impede a compreensão por grande parte da população.

2.2 Comunicar em Linguagem Simples: o que é e como fazer?

Após a compreensão da importância da Linguagem Simples serão apresentadas algumas estratégias adotadas no Guia de Edição de Serviços (2019) do Governo Federal.

O processo de implantação da Linguagem Simples inicia com a fase de planejamento e constitui-se como etapa fundamental para o bom processo de implantação. A seguir as estratégias recomendadas pelo Governo Federal (BRASIL, 2019):

- **Conheça seus usuários.** Descubra quem são e o que querem. Ao ler um texto com instruções e informações, as pessoas querem saber só o que se aplica a elas. Sem conhecê-las você não conseguirá manter sua atenção.
- **Pesquise o que seu usuário já conhece do assunto.** A partir disso, defina o que ele precisa conhecer para usufruir integralmente do serviço e, então, monte uma estratégia para levá-lo de um ponto ao outro.
- **Escreva para seu usuário.** Adapte sua linguagem e vocabulário para quem é o seu usuário, o cidadão. Deixe-o confortável e seguro com o texto, para que você possa passar a informação que ele precisa.
- **Trate públicos diferentes separadamente.** Se você tem mais de um público-alvo, faça seções separadas para cada um deles. Isto evita confusão e ajuda o cidadão a achar mais facilmente a informação que lhe interessa.

- **Defina a estrutura do seu texto antes de escrevê-lo.** Planeje ele de modo que fique claro e facilmente inteligível para todos. Evite ao máximo criar itens e subitens.
- **Selecione as informações que entrarão em seu texto.** Coloque **todas** as informações que o cidadão **precisa** saber, mas **somente** elas. Informações desnecessárias no texto só servirão para esconder a informação essencial.
- **Divida a informação em blocos.** Parágrafos longos dão ao usuário a impressão de algo difícil e trabalhoso. Se você quebra a informação em blocos lógicos menores, ficará mais fácil e rápido para seu usuário assimilá-la.
- **Priorize suas informações.** Veja quais são as informações mais importantes e coloque-as no início do texto do campo. Não faça seu usuário ter que procurar pela informação que ele precisa.
- **Utilize um parágrafo para cada ideia.** Evite condensar muita informação em um único parágrafo. Isso cria a sensação de complexidade excessiva, o que dificulta a compreensão da sua mensagem e cria uma pré-disposição ruim do leitor em relação ao texto.
- **Ordene seus parágrafos e sentenças de modo a facilitar o entendimento.** Apresente primeiro a informação principal e somente depois as condicionais e exceções. Não sobrecarregue a memória imediata do cidadão nem faça com que ele tenha que ficar relendo o texto.

É muito importante conhecer o público alvo da instituição para aplicar a Linguagem Simples. Evitar parágrafos longos, utilizar frases na ordem direta (sujeito-verbo-objeto) e procurar ordenar o texto de forma lógica, sem esquecer qual a finalidade ou propósito do documento, perguntar-se qual o objetivo do texto, o que você quer comunicar às pessoas, essas são algumas perguntas simples que podem contribuir para a melhorar a escrita dos textos publicados pelo governo. Os textos devem ser escritos pensando na pessoa que terá mais dificuldade em compreender a informação. Escrever de forma simples não quer dizer de forma informal, escrever simples não quer dizer deixar informação importante de fora.

O Governo de São Paulo (2020) elaborou dez diretrizes que podem ser utilizadas na hora de aplicar a Linguagem Simples. As orientações estão divididas em três grupos: escolha das palavras; estrutura das frases e apresentação do documento. No primeiro grupo trabalha-se com as “**escolhas de palavras**” que devem ser as mais usuais, simples e compreensíveis, que garantam uma linguagem inclusiva.

- 1) Evite o uso de siglas, jargões e termos técnicos;
- 2) Não use termos pejorativos, discriminatórios e palavras estrangeiras;
- 3) Não use termos sexistas – prefira termos que sejam comuns aos dois gêneros para que o leitor ou leitora sinta-se incluído naquela mensagem;
- 4) Não use palavras “difíceis” para seu público – lembre-se de que a mensagem deve ser compreendida pelas pessoas que têm maior dificuldade de ler;
- 5) Use verbos que expressam ação direta – utilize verbos que deixem clara a ação que deve ser feita, como “faça”, “leia”, “preencha”;

No segundo grupo as orientações são acerca da **“estrutura das frases”** que devem ser curtas e de fácil compreensão, períodos longos e substantivados devem ser evitados:

- 6) Evite escrever frases com mais de 20 palavras;
- 7) Dê preferência ao uso de frases em ordem direta (sujeito-verbo-objeto);

No terceiro e último grupo **“apresentação do documento”** busca-se evidenciar a importância de organizar a informação de forma lógica. Segundo Nielsen (2018), os usuários leem, em média, apenas 18% do conteúdo escrito de uma página *web*. E essa porcentagem tende a diminuir na medida que o número de palavras cresce. O usuário leva apenas cinco segundos para decidir se uma página é útil ou não.

- 8) Use títulos e subtítulos para organizar o seu documento;
- 9) Use elementos visuais, como diagramas, tabelas e gráficos;
- 10) Use marcadores de tópicos quando precisar separar informações dentro de um parágrafo.

Levando em consideração as orientações anteriores é hora de aplicar o diagnóstico e realizar alguns desses passos em um documento institucional. O documento escolhido foi o Edital do Processo Seletivo 2023.1 do IFCE para matrícula de novos alunos na instituição, que será trazido de forma reduzida por tratar-se de um documento extenso. Além disso, por ser um documento institucional, as impressões aqui descritas serão apenas a fagulha para que outros profissionais da instituição de maneira colaborativa ajudem a melhorar esse documento para a população no geral.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa teve caráter exploratório e bibliográfico, pois buscou esclarecer conceitos e ideias gerais sobre a Linguagem Simples, através da utilização de fontes bibliográficas, como livros, publicações periódicas, artigos científicos, material extraído de pesquisas na internet, que possam contribuir e esclarecer sobre o tema em questão.

Segundo Minayo (2004, p. 22) a pesquisa exploratória “[...] tem como objetivo principal o aprimoramento de ideias.” Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, e possibilita a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado. Já a pesquisa bibliográfica, para Marconi e Lakatos (2003, p. 158), é “[...] um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema”. Com efeito, ambas as pesquisas se complementam na medida em que uma busca familiarizar o pesquisador com o objeto e a outra subsidia com material bibliográfico sobre a temática.

Ademais, trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, pois considera-se a percepção dos sujeitos em relação ao objeto de estudo. Segundo Triviños (1987), a abordagem de cunho qualitativo trabalha os dados buscando seu significado, tendo como base a percepção do fenômeno dentro do seu contexto. O uso da descrição qualitativa procura captar não só a aparência do fenômeno como também suas essências, procurando explicar sua origem, relações e mudanças, e tentando intuir as consequências.

Para coleta de dados foi utilizado um questionário contendo questões abertas, fechadas e de múltipla escolha, totalizando 16 questões, que foram distribuídas da seguinte forma:

- quatro questões gerais de múltipla escolha sobre idade, grau de instrução, pessoa responsável pela inscrição e forma de acesso ao edital;
- oito questões relacionadas a compreensibilidade do edital para avaliar o grau de satisfação do usuário medidos pela escala de Likert de cinco pontos;
- três questões dicotômicas contendo duas opções fixas, em que eram apresentados trechos do edital, na primeira opção o texto estava exatamente como no edital e a segunda opção havia sido reescrita com base nos critérios de Linguagem Simples, e
- uma questão aberta para saber a opinião dos usuários sobre melhorias a serem realizadas no edital para facilitar o seu entendimento.

Na próxima seção serão apresentados o universo e a amostra em que a pesquisa foi desenvolvida.

4 UNIVERSO E AMOSTRA

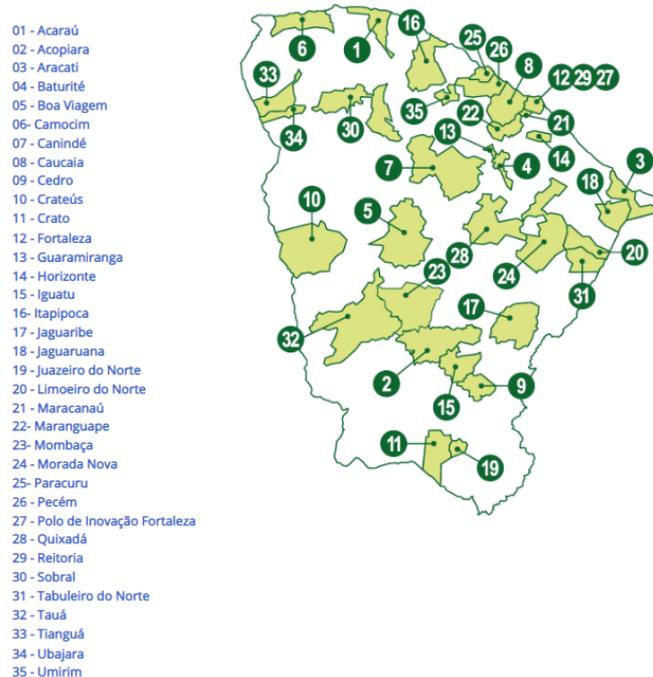
4.1 Instituto Federal do Ceará (IFCE): breve histórico

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE), cuja reitoria é sediada em Fortaleza, faz parte da Rede Federal, suas raízes remontam ao início do século XX, quando ainda era Escola de Aprendizizes Artífices (1909). Ao longo dos anos a instituição teve sua denominação alterada, primeiro para Liceu Industrial do Ceará, em 1941;

depois para Escola Técnica Federal do Ceará, em 1968. No ano de 1994, passou a chamar-se Centro Federal de Educação Profissional e Tecnológica do Ceará (Cefet/CE), momento em que o ensino foi estendido ao nível superior e suas ações acadêmicas, acrescidas das atividades de pesquisa e extensão. Somente em 2008 recebeu o nome de IFCE. (IFCE, 2015).

O IFCE está presente em 35 cidades do Estado do Ceará. Abaixo figura ilustrativa que mostra as cidades que possuem um campus do IFCE:

Figura 1 – A presença do IFCE no Ceará



Fonte: IFCE, 2022.

Por lei, o IFCE deverá orientar no mínimo 50% de sua oferta para cursos técnicos de nível médio e 20% para cursos de licenciatura ou em programas especiais de formação de professores, sobretudo nas áreas de ciências e matemática, e para a educação profissional; os 30% restantes podem ser distribuídos em cursos de bacharelado, especialização, mestrado e doutorado. (BRASIL, 2008)

O IFCE atua, principalmente, na qualificação de cidadãos para atender os diferentes setores sempre em observância aos arranjos produtivos locais, isso significa que inicialmente cada *campus* do IF deverá conhecer a região que está inserido e oferecer oportunidades que melhor atendam a localidade em que se encontram.

4.1.1 IFCE *Campus* Boa Viagem

O *Campus* Boa Viagem foi inaugurado no dia 05 de agosto de 2016 e está localizado no município de Boa Viagem, na microrregião do Sertão de Quixeramobim, mesorregião dos Sertões Cearenses. O município tem uma população de aproximadamente 53.000 mil habitantes (IBGE, 2010).

Como possui autonomia administrativa para implantar e extinguir cursos os *campi* do IFCE realizam periodicamente um Estudo de Potencialidades com o intuito de orientar a oferta formativa em benefício da consolidação e fortalecimento dos arranjos produtivos, sociais e culturais locais, identificados com base no mapeamento das potencialidades de desenvolvimento socioeconômico e cultural no âmbito de atuação do IFCE, assim esse estudo subsidia a alteração, oferta e/ou extinção desses cursos.

Nessa perspectiva, o IFCE *Campus* Boa Viagem inicia sua trajetória com a oferta de três cursos regulares na modalidade presencial, conforme Tabela 1. Também oferta cursos de qualificação profissional (cursos de formação inicial e continuada – FIC) nas modalidades presenciais, a distância e híbrida de acordo com os interesses da região.

Tabela 1 – Cursos Regulares do IFCE *Campus* Boa Viagem

Cursos	Quantidade de Vagas	Ofertas
Técnico Integrado em Redes de Computadores	40	Anuais
Técnico Subsequente em Agropecuária	40	Semestrais
Licenciatura em Química	35	Semestrais

Fonte: Os autores.

O ingresso de estudantes nos cursos técnicos ocorre por meio da aplicação de exames de seleção e, para os superiores, a partir da nota obtida no Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) – com seleção feita pelo Sistema de Seleção Unificada (Sisu).

Orientam os exames de seleção os editais, responsáveis por transmitir todas as informações acerca da seleção, como cronograma, etapas, vagas ofertadas, critérios de seleção e etc. Este documento norteador para ingresso na instituição será o objeto de estudo do presente trabalho e será objeto da próxima seção deste trabalho.

4.2 Edital de Seleção 2023.1

Como falado anteriormente o Edital é o documento norteador de todos os processos seletivos realizados pelo IFCE e possui características próprias, informam a comunidade os critérios de seleção, as etapas, datas e requisitos necessários para concorrer a uma das vagas

ofertadas. Desta forma esse documento precisa estar claro e compreensível a todos que buscam ingressar na instituição.

O documento escolhido para ser analisado neste estudo foi o Edital unificado do Processo Seletivo para cursos técnicos de 2023.1 por estar vigente no momento do desenvolvimento desta pesquisa.

O Edital passou por uma análise inicial chamada de diagnóstico, a fim de identificar elementos que podem dificultar a compreensão do documento, e seguindo preceitos da Linguagem Simples, as seguintes orientações foram aplicadas:

- ✓ Jargões, termos técnicos e siglas foram identificados pela cor azul (somente siglas desconhecidas que não estejam explicadas);
- ✓ Termos pejorativos, discriminatórios e em inglês foram identificados pela cor roxo;
- ✓ Termos sexistas foram marcados de preto. (Exemplo: uso do masculino como padrão - cidadão, usuário, os alunos);
- ✓ Palavras difíceis para o seu público-alvo serão marcadas de verde;
- ✓ Os substantivos que atuam como verbo serão marcados com a cor laranja. (Exemplo: realização, processamento, identificação);
- ✓ Frases grifadas em amarelo possuem mais de 20 palavras. (Adaptado do Governo de São Paulo, 2020).

Ao aplicar os critérios anteriores no edital mencionado constatou-se que existem diversas melhorias a serem realizadas para a aplicação da Linguagem Simples, após análise dos elementos anteriormente mencionados, apenas um não foi identificado o que diz respeito a termos sexistas. Prefere-se o termo a “pessoa candidata”, que é um termo mais geral para tratar do candidato ou candidata que concorre a uma vaga. O edital também possui uma lógica clara e definida com destaque para seções e subseções que facilitam a busca por informações.

Pode-se identificar um Edital com construções de frases longas, o que torna o texto por vezes cansativo, marcado por algumas palavras difíceis de compreender. Normalmente o texto está acompanhado de resoluções, leis e orientações de base jurídica para embasar o documento, o que torna sua leitura ainda menos fluída. Também há a preferência por construções de frases na voz passiva e utilização de substantivos atuando como verbo.

Abaixo trecho do edital em que é possível identificar alguns desses elementos:

Figura 2 – Trecho do Edital 2023.1

5.4. Ao efetuar sua inscrição, via *internet*, a fim de concorrer às vagas do Sistema de Cotas, deverá ser selecionada a opção correspondente a uma dessas cotas.

5.4.1. A pessoa classificada no presente processo seletivo para ocupar vagas do Sistema de Cotas destinadas a **EEP** deverá realizar os procedimentos de pré-matricula e matrícula, conforme orientações publicadas pelo *campus* no endereço eletrônico informado no **Anexo II**.

5.4.2. A comprovação dos requisitos exigidos para participação no Sistema de Cotas é condição básica para a pré-matricula, sendo impedida de realizá-la a pessoa que não efetuar os procedimentos de comprovação, conforme orientações publicadas pelo *campus* no endereço eletrônico informado no **Anexo II**, ou que, realizando-a, tiver o seu pedido indeferido após a devida apreciação.

5.5. Ao efetuar a inscrição, via *internet*, a fim de concorrer às vagas reservadas à pessoa autodeclarada preta, parda e indígena e à pessoa com deficiência, deverá ser marcada a opção correspondente a essas vagas, o que implica se autodeclarar pessoa preta, parda, indígena ou com deficiência.

5.5.1. A pessoa que se autodeclarar negra preta ou negra parda, no ato da inscrição, deverá ter a veracidade de sua autodeclaração confirmada pela Comissão Local de Heteroidentificação do *campus*. A confirmação se dará por meio de procedimento presencial de heteroidentificação, em cumprimento à Resolução do IFCE nº 87, de 07 de outubro de 2019 e suas alterações, publicadas no *sítio eletrônico do IFCE*.

Fonte: Os autores.

A fim de ilustrar os termos encontrados no Edital do Processo Seletivo 2023.1 do IFCE que podem ser de difícil compreensão para as pessoas que buscam informações no documento, elaboramos uma nuvem de palavras para melhor exemplificar esta etapa.

Figura 3 – Nuvem de palavras com termos que dificultam o entendimento

Fonte: Os autores.

5. ANÁLISE DOS DADOS

Para avaliar elementos da Linguagem Simples e compreensão do texto, aplicou-se um questionário com questões de múltipla escolha, dicotômicas e abertas com gestores escolares, pais e/ou responsáveis e estudantes candidatos a uma das vagas no processo seletivo vigente.

Inicialmente entrou-se em contato com as escolas municipais de Boa Viagem e Madalena, municípios em que há maior concentração de candidatos às vagas no IFCE e identificou-se os responsáveis por realizar a inscrição dos estudantes.

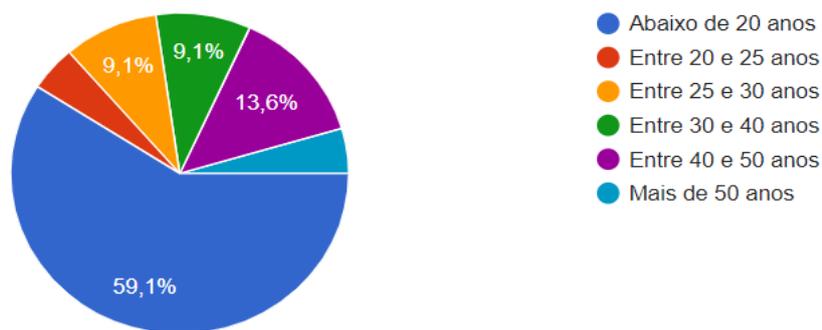
O questionário contendo 16 questões foi elaborado no *Google Forms* e enviado através de aplicativo de mensagens para os responsáveis nas escolas. Para tentar abranger diferentes grupos, solicitou-se à escola que o formulário pudesse ser repassado a pais e candidatos às vagas. Optou-se pelo questionário por ser uma técnica de coleta de dados rápida, econômica e que abrange um maior número de respondentes em menor tempo (MARCONI; LAKATOS, 2003).

Ressalta-se que após a elaboração do questionário, foi aplicado o pré-teste, para validá-lo antes de sua utilização definitiva, buscando o aprimoramento de suas questões com as alterações sugeridas. O pré-teste foi realizado com um profissional escolar da cidade de Madalena e dois servidores do IFCE que trabalham com o processo seletivo. Após a realização do pré-teste, algumas questões foram modificadas por conterem erros e/ou problemas de ambiguidade.

5.1 Resultados e Discussões

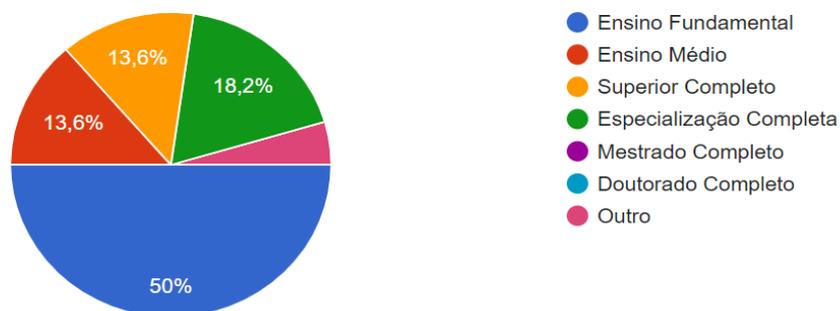
As questões iniciais tratavam de dados mais gerais com o intuito de conhecer o público-alvo, como: idade, grau de instrução, forma de acesso ao edital e a qual grupo pertencia. Obtiveram-se 22 respostas, excluindo-se a etapa de pré-teste.

Quando perguntados sobre a idade, identificou-se que a maioria dos respondentes (59,1%) possui idade inferior a 20 anos, conforme dados do gráfico a seguir.

Gráfico 1 – Idade

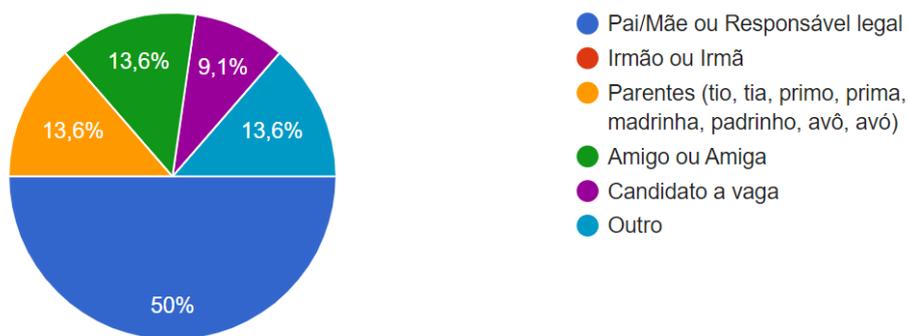
Fonte: Dados da pesquisa.

Sobre o nível de instrução, metade dos respondentes possuem apenas o Ensino Fundamental Completo, seguidos de pessoas que concluíram algum tipo de especialização com 18,2% e pessoas que possuem graduação e ensino médio completo ambos com 13,6%, ou seja, vemos um grupo bem heterogêneo, isso quer dizer que os editais devem ser capazes de comunicar de forma clara e compreensível desde o público com o menor grau de instrução, até aqueles com maior grau de instrução.

Gráfico 2 – Nível de Instrução dos respondentes

Fonte: Dados da pesquisa.

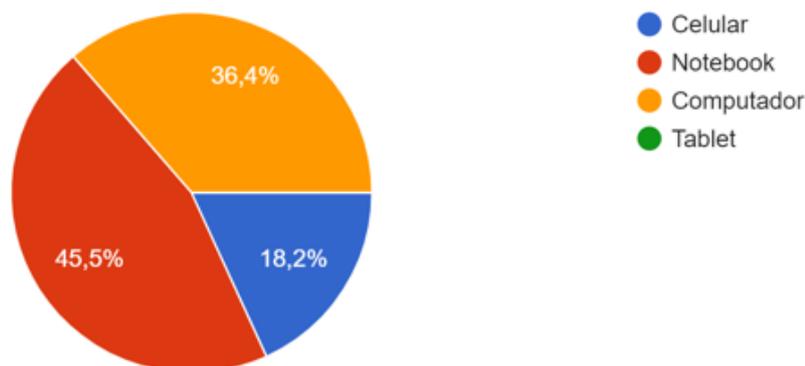
Quando questionados sobre o grupo ao qual pertenciam no que diz respeito a pessoa responsável pela inscrição, ou seja, a pessoa que leu o edital para realizar a inscrição do candidato. Obtivemos o seguinte resultado:

Gráfico 3 – Responsáveis pela inscrição.

Fonte: Dados da Pesquisa

Os respondentes em sua quase maioria (50%) são os pais ou responsáveis legais da pessoa concorrente a vaga. Em seguida, estão os parentes próximos, amigos e profissionais escolares com 13,6%, logo após temos os próprios concorrentes à vaga, com 9,1%. Isso mostra que o estudo conseguiu obter a visão de um público bem diverso, abrangendo desde pais e familiares, até escolas e concorrentes a vaga.

A próxima pergunta diz respeito a forma de acesso ao edital e realização da inscrição. O aparelho tecnológico mais utilizado foi o *notebook* com 45%, seguido do computador, 36,4% e por fim o celular com 18,2%.

Gráfico 4 – Aparelho tecnológico utilizado

Fonte: Dados da pesquisa.

Apesar do celular não ter sido a ferramenta tecnológica mais utilizada neste estudo para acessar o edital, verificamos que ainda assim foi um dispositivo utilizado por quase 20% dos respondentes. Ao pensar nas letras pequenas e frases extensas no edital, é possível inferir que seja difícil a leitura através deste dispositivo.

Sugere-se que os editais tenham o design pensado também para esses usuários. As normas de Linguagem Simples sugerem empatia para que seja possível atender da melhor

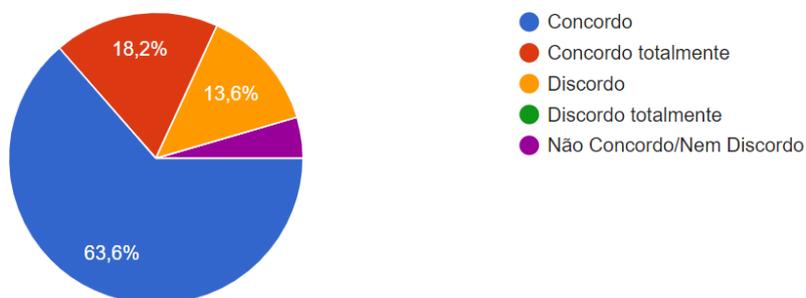
forma possível quem necessita de informação. Um edital mais sucinto com informações mais claras e precisas ajudariam bastante esse público.

Na segunda rodada de perguntas avaliou-se o grau de satisfação dos respondentes em relação às informações constantes no Edital, para isso adotou-se a Escala de Likert de cinco pontos que combina a matemática aplicada à psicologia. Uma abordagem que consegue extrair insights qualitativos a partir de uma pergunta estruturada de maneira quantitativa (FRANKENTHAL, 2022).

As perguntas foram elaboradas na forma afirmativa, já que elas são recomendadas na Linguagem Simples para facilitar a compreensão, os respondentes deveriam escolher uma das opções da escala que eram concordo, concordo totalmente, não concordo/nem discordo, discordo e discordo totalmente.

A primeira pergunta realizada foi para descobrir se na opinião dos respondentes o Edital possuía uma linguagem clara e familiar, com termos significativos e coerentes que facilitasse o entendimento.

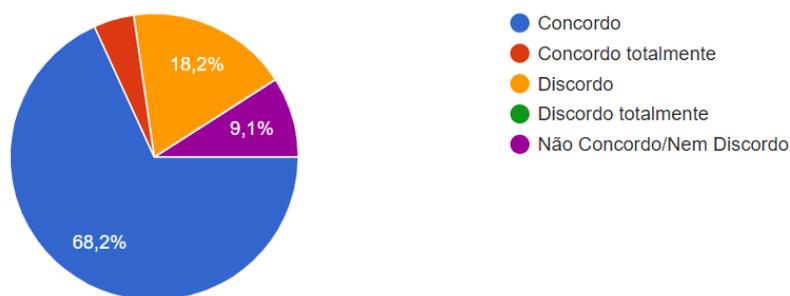
Gráfico 5 – O Edital possui uma linguagem clara e familiar, com termos significativos e coerentes.



Fonte: Dados da Pesquisa.

Apreende-se a partir do gráfico 5 que a maioria dos respondentes (81,9%) consegue entender a linguagem do edital. No entanto, cerca de 13,6% ainda apresentam alguma dificuldade com relação à linguagem apresentada. Isso leva à seguinte conclusão: o edital possui palavras e termos significativos, mas ainda pode passar por uma revisão de modo a ficar compreensível para todos que precisam encontrar alguma informação nele.

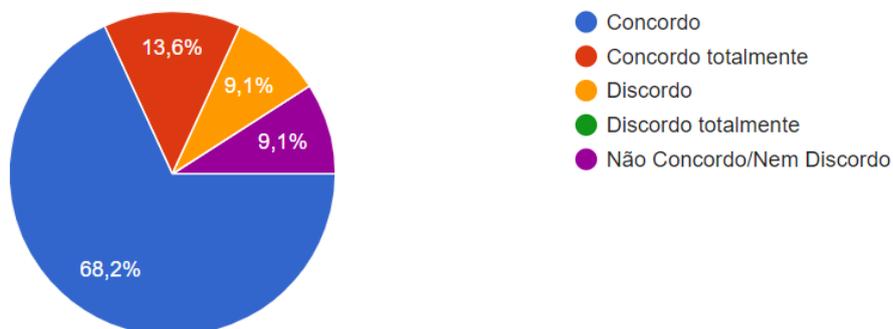
A pergunta seguinte pretendia investigar se as pessoas encontravam facilmente as informações de que precisava no Edital.

Gráfico 6 - Encontro facilmente as informações de que preciso no Edital.

Fonte: Dados da Pesquisa.

O gráfico 6 demonstra que os respondentes estão familiarizados com a ordem estabelecida no edital, fato comprovado ao demonstrar que as seções e subseções estão diferenciadas entre si, o que melhora a pesquisa no momento da busca. No entanto, 18,2% ainda sentem dificuldade ao buscar informações no edital, isso demonstra mais uma vez que ele precisa ser ajustado de modo a tentar minimizar essa dificuldade por parte dos usuários.

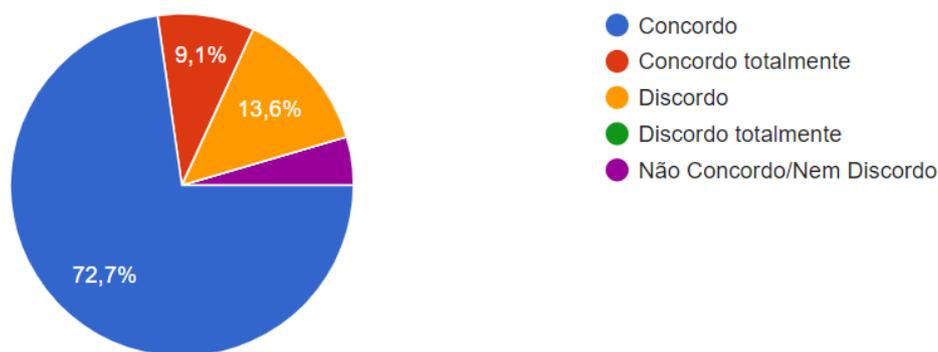
Investigou-se ainda se as informações constantes no Edital eram claras e objetivas na opinião dos respondentes.

Gráfico 7 – Considero que as informações constantes no Edital são claras e objetivas.

Fonte: Dados da Pesquisa.

Mais uma vez o número de pessoas que concordaram com a afirmativa foi superior ao número de pessoas que discordaram da proposição, mas não se pode esquecer que a Linguagem Simples busca oportunizar e dar acesso à informação para todos. Tendo isso em mente é importante que o edital passe por uma revisão, no intuito de garantir que todas as pessoas possam compreender da melhor forma possível as informações constantes no edital.

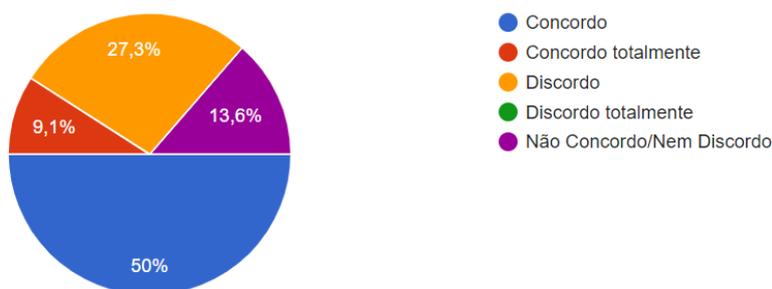
Averiguou-se se o edital apresentava uma ordem lógica e fácil de ser identificada.

Gráfico 8 – O Edital segue uma ordem lógica e fácil de identificar.

Fonte: Dados da Pesquisa.

A interpretação para o gráfico 8, mostra um dado interessante. Apesar do edital estar estruturado de forma lógica para 81,8%, alguns respondentes ainda sentem dificuldade em entender o seu formato. Sugere-se que as seções e subseções tenham um destaque tipográfico diferente para que quem leia identifique rapidamente do que se trata, recomenda-se a utilização de cores, letras maiores e balões para destacar seus elementos.

Sobre a necessidade de mudança no edital, metade dos respondentes afirmaram não haver essa necessidade conforme o gráfico a seguir:

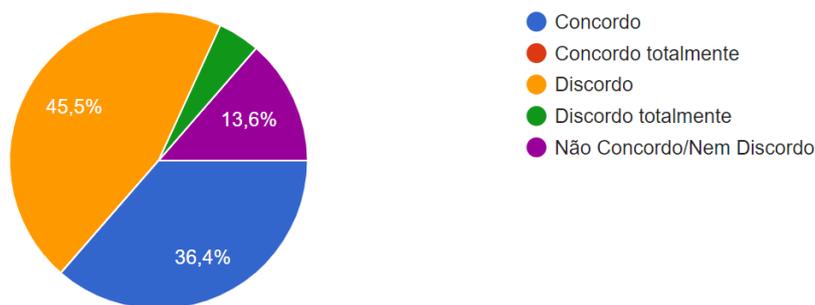
Gráfico 9 – O Edital não precisa de mudanças em seu conteúdo.

Fonte: Dados da Pesquisa.

No entanto, cerca de 27,3% dos respondentes indicou que o Edital necessita de mudanças no conteúdo. O que implica mudanças tanto de apresentação, quanto reestruturação de frases e ideias. A adoção da Linguagem Simples em documentos organizacionais já demonstrou melhorias comprovadas em diversos estudos (FISCHER, 2020). Propõem-se a adoção desta técnica para tentar reduzir a dificuldade de compreensão dos editais.

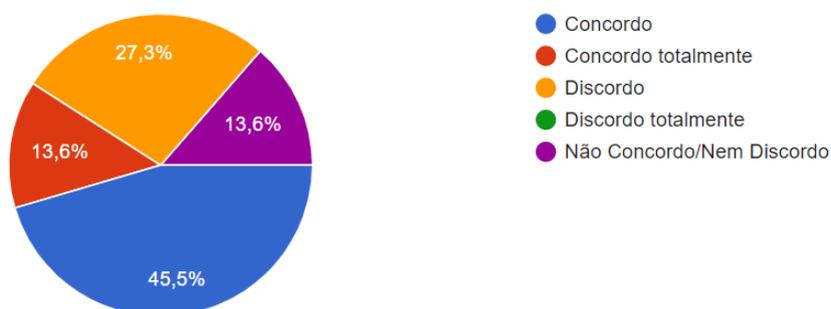
Abordou-se ainda questões atinentes à utilização da escrita do edital.

Gráfico 10 – No Edital existem palavras e frases antiquadas, formais e ambíguas.



Fonte: Dados da Pesquisa.

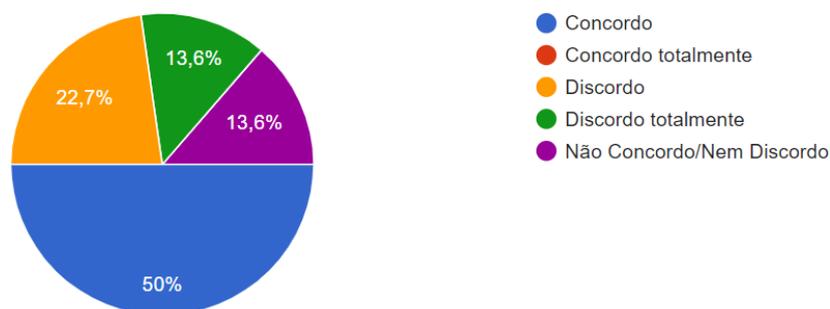
Gráfico 11 – O Edital contém palavras complexas que podem ser trocadas por outras mais simples.



Fonte: Dados da Pesquisa.

Observa-se nestas perguntas que os respondentes estão insatisfeitos com a utilização de palavras de difícil compreensão constantes no Edital 2023.1. Estas palavras foram mapeadas e demonstradas em uma nuvem de palavras na seção anterior. O Edital 2023.1 para cursos técnicos do IFCE possui características do “burocratês”, pois busca respaldo em normas, leis e portarias. Adotar a Linguagem Simples minimizaria estes pontos, já que um de seus objetivos é trocar palavras difíceis por outras mais simples e claras. Utilizar a técnica de Linguagem Simples não quer dizer abandonar normas e leis, mas adaptar essa escrita para que todas as pessoas compreendam. Assim o IFCE estaria cumprindo também com seu papel social de tornar acessível as informações a quem precisa delas.

Por fim, buscou-se identificar se os respondentes possuíam alguma dúvida após a leitura do edital.

Gráfico 12 - Não tive nenhuma dúvida após a leitura do Edital.

Fonte: Dados da Pesquisa.

O dado apresentado no gráfico 12, demonstra que 36,3% dos respondentes ainda possuem dúvidas ao finalizar a leitura do edital. Este dado é muito importante e serve de alerta para a instituição.

Como falado em tópicos anteriores um texto ou documento difícil de compreender, que causa dúvidas em seu público-alvo, acaba tornando-se uma espécie de retrabalho para instituição, já que serão investidos tempo dos servidores para responder a essas pessoas por meio de atendimento presencial, por telefone, e-mail, enquanto o servidor poderia estar tratando de outro assunto e dando continuidade ao seu trabalho se as informações estivessem claras.

Na penúltima etapa desta pesquisa foram apresentados para os respondentes trechos do edital reescritos para que estes escolhessem aqueles de mais fácil compreensão e maior clareza, consoante os preceitos da Linguagem Simples.

Os respondentes deveriam escolher entre as alternativas 1 e 2. A primeira proposição seria o trecho retirado do edital e a segunda o trecho reescrito. Ao todo foram reescritos três trechos apresentados a seguir:

Opção 1 - A comprovação dos requisitos exigidos para participação no Sistema de Cotas é condição básica para a pré-matrícula, sendo impedida de realizá-la a pessoa que não efetuar os procedimentos de comprovação, conforme orientações publicadas pelo campus no endereço eletrônico informado no Anexo II, ou que, realizando-a, tiver o seu pedido indeferido após a devida apreciação.

Opção 2 - Comprovar os requisitos exigidos no Sistema de Cotas é condição básica para realizar a pré-matrícula. Não poderá realizar a pré-matrícula:

- *a pessoa que não realizar os procedimentos do Anexo II ou,*
- *que após o procedimento tenha obtido resultado não favorável.*

Neste trecho 72,7% dos respondentes consideraram que a opção 2 estava mais fácil de compreender, conforme dados da pesquisa. A proposição 2 tentou seguir os preceitos da Linguagem Simples, ao usar verbos na voz ativa, diminuir o tamanho das frases e inserir marcadores para facilitar a compreensão.

Opção 1 – O IFCE reserva-se o direito à exclusão de participante e de declarar nulos os atos praticados em decorrência de sua inscrição no caso de dados incorretos, incompletos ou inverídicos, mesmo que constatados a posteriori.

Opção 2 – O IFCE poderá excluir a qualquer momento a pessoa que informou dados incorretos, incompletos ou falsos, mesmo que identificados depois.

Quando analisamos a proposição número dois temos o seguinte resultado: 72,7% dos respondentes consideraram mais fácil de compreender a opção 2, que foi reescrita. Acredita-se que a opção 1, contém elementos e palavras de difícil compreensão como “a posteriori”, “inverídicos”, “decorrência”, características de uma linguagem mais burocrática e jurídica.

No último trecho analisado temos as seguintes proposições:

Opção 1 – Ao efetuar a inscrição, via internet, a fim de concorrer às vagas reservadas à pessoa autodeclarada preta, parda e indígena e à pessoa com deficiência, deverá ser marcada a opção correspondente a essas vagas, o que implica se autodeclarar pessoa preta, parda, indígena ou com deficiência.

Opção 2 – Escolher uma das vagas reservadas à pessoa autodeclarada preta, parda e indígena e à pessoa com deficiência, confirma sua autodeclaração.

Neste trecho os respondentes optaram pela opção 1, o que implica aferir que a opção 2 não foi reescrita da forma mais clara. Isso quer dizer que antes de aplicar a Linguagem Simples, precisamos realizar diagnósticos como este para orientar nossas decisões.

Sugere-se que haja uma equipe multidisciplinar para realizar esta atividade, composta por *designers*, revisores de texto, comunicadores, profissionais responsáveis pelas orientações nos editais, apoio jurídico entre outros para que seja elaborado um edital capaz de atender ainda mais pessoas e para que elas possam utilizar a informação disponibilizada da melhor forma possível.

Para finalizar o questionário a última pergunta realizada era aberta e os respondentes foram questionados sobre o que poderia ser modificado no edital para facilitar seu entendimento. Esta pergunta era de resposta opcional e por isso nem todos participaram. Confira abaixo as respostas dos respondentes:

Resposta 1: “Possivelmente um maior detalhamento nas condições e regras, com a finalidade de evitar interpretações ambíguas.”

Resposta 2: “Escolher palavras menos complexas para ser mais legível a quaisquer pessoas”.

Resposta 3: “Tem muito texto e letras muito pequenas”.

As respostas demonstram que alguns respondentes estão insatisfeitos com o formato do edital e solicitam que o edital contenha palavras menos complexas, para evitar interpretações ambíguas.

Resposta 4: “Nada. O edital possui uma linguagem clara, que facilita o entendimento e contém uma lógica fácil de identificar que não deve ser modificado”.

Resposta 5: “O edital está claro.”

Resposta 6: “Não há necessidade de fazer mudanças no Edital”.

Como constatado durante a pesquisa, alguns respondentes não sentiram dificuldade de interpretação no edital. Para esses candidatos utilizar a Linguagem Simples pode não ter nenhum efeito significativo. Entretanto, como já ressaltado anteriormente, a Linguagem Simples propõem-se a transmitir de forma clara, simples e, sobretudo, inclusiva, as informações para todos os cidadãos e cidadãs.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a pesquisa realizada neste trabalho pode-se concluir que a Linguagem Simples é uma forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira clara, simples, objetiva e inclusiva. Com efeito, no Brasil ainda há poucas iniciativas que esse tipo de linguagem em suas atividades governamentais. Escrever em Linguagem Simples aproxima o governo das pessoas, constitui-se como uma inovação no setor público e uma forma de evitar desperdício de recursos públicos.

Quando aplicada a documentos governamentais, no caso deste trabalho ao Edital do Processo Seletivo 2023.1 dos cursos técnicos do IFCE pode trazer inúmeros benefícios para a população que busca informações sobre o processo seletivo e por vezes tem dificuldade em encontrar o que procuram devido a linguagem muito complexa geralmente presente nesse tipo de documento.

Identificou-se que o edital possui algumas palavras de difícil compreensão, textos longos, frases ambíguas e pode gerar dúvidas de interpretação em parte do público que o ler. Transformar a linguagem deste documento é importante para cumprir com o dever de transmitir a todas as pessoas de forma igualitária a informação de que necessitam.

Para aplicar a Linguagem Simples neste documento e em outros da própria instituição propõe-se a criação de equipe multidisciplinar, que possua revisores de texto, diagramadores, design, comunicadores, apoio jurídico e apoio técnico para iniciar o processo de transformação desses documentos, no intuito de tornar a linguagem do edital o mais acessível possível.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRIOLA, W. B. Evaluación: La vía para la calidad educativa. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 25, p. 355-368, 1999.

ANDRIOLA, W. B.; Mc DONALD, B. C. **Avaliação: Fiat Lux em Educação**. Fortaleza, Editora da Universidade Federal do Ceará, 2003.

BRASIL. Ministério da Educação. Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. **Apresentação**. Brasília, 2022. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/rede-federal-inicial/apresentacao-rede-federal>. Acesso em: 05 ago. 2022.

BRASIL. **Lei Nº 12.711, de 29 de agosto de 2012**. Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências. Brasília, 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112711.htm. Acesso em: 03 ago. 2022.

BRASIL. **Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Brasília, DF, 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111892.htm. Acesso em: 13 jul. 2022.

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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm. Acesso em: 20 ago. 2022.

CAPPELLI, C.; NUNES, V. T.; SANTOS, R. Transparência e Transformação Digital: O Uso da Técnica da Linguagem Simples. In: FRANÇA, T. C. F.; LOUZADA, A.; CERQUEIRA, A. (Orgs.). **Minicurso da ERSI-RJ 2021 - VII Escola Regional de Sistemas de Informação do Rio de Janeiro**. Rio Grande do Sul: SBC, 2021, v. 1, p. 86-113.

CETIC. **Domicílios 2021 Lançamento dos Resultados**. São Paulo, 2022 Disponível em: https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2021_coletiva_imprensa.pdf. Acesso em: 07 out. 2022.

FRANKENTHAL, R. **Entenda a escala Likert e saiba como aplicá-la em sua pesquisa**. Mindminers, 2022. Disponível em: <https://mindminers.com/blogentenda-o-que-e-escala-likert/>. Acesso em: 13 out. 2022.

IFCE em números. **Dados Gerais**. Disponível em: <https://emnumeros.ifce.edu.br/>. Acesso em: 10 out. 2022.

LIMA, L. A.; ANDRIOLA, W. B. Acompanhamento de egressos: subsídios para a avaliação de Instituições de Ensino Superior (IES). **Avaliação [online]**, Campinas, v. 23, n. 1, p. 104-125, 2018.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 2004.

MUNIZ, R. F.; MUNIZ, S. M.; ANDRIOLA, W. B. Caminhos da avaliação educacional no Brasil: de influências internacionais à implementação do IDEB. **Revista Docentes**, Fortaleza, v. 7, n. 18, p. 66-73, 2022.

PLATAFORMA Nilo Peçanha. **Indicadores de Gestão**. Dados Gerais. Brasília, 2022. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZDhkNGNiYzgtMjQ0My00OGVILWJjNzYtZWQwYjI2OThhYWw1IiwidCI6IjllNjgyMzU5LWQxMjgtNGVkYi1iYjU4LTgyYjJhMTUzNDBmZiJ9>. Acesso em: 01 ago. 2022.

SILVA, A. B.; ANDRIOLA, W. B. Avaliações da Educação Básica em municipalidades do Ceará: 30 anos de história. **Estudos em Avaliação Educacional**, São Paulo, 34, e09040-e09040, 2023.

SILVA, A. R.; VITORIANO, M. C. C. P. Linguagem simples em arquivos públicos: mapeando a atuação do NARA. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, [S. l.], v. 14, n. 1, p. 302–317, 2021. DOI: 10.26512/rici.v14.n1.2021.35440. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/35440>. Acesso em: 25 out. 2022.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

SILVA, V. H. 81% da população brasileira acessou a internet em 2021. **Tecnologia**. G1, 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2022/06/21/81percent-da-populacao-brasileira-acessou-a-internet-em-2021-diz-pesquisa.ghtml>. Acesso em: 03 out. 2022.