



ARTIGO

CLAREZA DA INFORMAÇÃO: A BASE PARA UMA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL SUSTENTÁVEL

POR

Claudia Cappelli
claudia.cappelli@gmail.com

A transformação digital refere-se à integração estratégica de tecnologias digitais em todos os aspectos de uma organização, visando melhorar a eficiência, a experiência do cliente e o desempenho geral da organização. É mais do que simplesmente adotar novas tecnologias; envolve uma mudança cultural e estrutural que pode levar à criação de novos modelos de negócios e à necessidade de adaptação a um mundo em constante mudança. No meio público, transformação digital carrega a promessa de ampliar o acesso, melhorar a eficiência e

fortalecer o vínculo entre governo e sociedade. No entanto, essas promessas não se concretizam quando os cidadãos não conseguem compreender as mensagens, os serviços ou os dados apresentados. A exclusão informacional, nesse cenário, não decorre apenas da falta de acesso à internet, mas da falta de acesso ao sentido da informação.

É nesse ponto que a Linguagem Simples assume papel de destaque. Tudo começa com a compreensão: das políticas públicas, dos direitos e deveres, das ferramentas digitais que mediam a relação entre o governo e os cidadãos. Se a linguagem utilizada é obscura, técnica ou rebuscada, não

importa quão avançada seja a tecnologia — a informação não cumpre sua função social.

A legislação brasileira avançou ao instituir marcos importantes como a Lei de Acesso à Informação [1] e a Estratégia de Governo Digital. Porém, muitas iniciativas públicas ainda falham no aspecto mais básico da comunicação: a clareza. A OCDE [6] reconhece a linguagem como uma das principais barreiras para a efetividade da transparência. Governos que investem em dados abertos e serviços digitais, mas mantêm linguagens técnicas, jurídicas ou distantes da realidade do cidadão, acabam produzindo um paradoxo: mais dados, menos compreensão.

Além disso, a ausência de Linguagem Simples nos canais digitais reforça desigualdades. Pessoas com menor escolaridade, idosos, imigrantes e indivíduos com deficiência cognitiva são diretamente afetados. A clareza, nesse contexto, é uma exigência de justiça informacional e de equidade no acesso aos serviços públicos.

Para que a Linguagem Simples seja efetiva e sustentável, é preciso inseri-la na cultura organizacional do setor público. Isso exige formação de servidores, envolvimento de lideranças, revisão de processos e, principalmente, normatização. A clareza precisa estar presente nos padrões de interoperabilidade, nos manuais técnicos, nos guias de estilo, nas diretrizes de UX e nos editais de contratação de serviços digitais.

Defender a clareza é, em última instância, defender a democracia. Quando as pessoas compreendem, elas participam, colaboram, fiscalizam e confiam. E só há governança digital sustentável com cidadania ativa.

Linguagem simples como inovação para a cidadania

Apresentar informações em Linguagem Simples não significa tornar o conteúdo simplista, mas sim apresentar a informação de forma objetiva, direta e adequada ao público de modo que este possa encontrar a informação que precisa, entendê-la e usá-la [2]. Trata-se de uma tecnologia social baseada em boas práticas comunicacionais, legibilidade, usabilidade e respeito à diversidade dos usuários. É uma inovação que qualifica a comunicação pública, amplia o impacto das políticas públicas e fortalece os vínculos entre governo e sociedade.

Ao contrário do senso comum, utilizar Linguagem Simples exige preparo técnico, domínio do conteúdo e sensibilidade comunicacional. É preciso conhecer o público, adaptar vocabulário, estrutura e tom, além de testar com usuários reais. A Linguagem Simples não é uma versão simplificada da norma culta, mas uma forma funcional de garantir o direito à compreensão — direito esse essencial à cidadania em sociedades democráticas e digitais.

Quando a informação pública é escrita de forma clara, ela torna-se acessível para públicos diversos, como pes-

soas com baixa escolaridade, idosos, estrangeiros, pessoas com deficiência cognitiva ou visual, entre outros. Ao fazer isso, promovemos equidade no acesso à informação e combate barreiras históricas de exclusão comunicacional.

Iniciativas como o *Plain Writing Act* dos EUA [9], o *GOV.UK* [4] no Reino Unido e as diretrizes dos governos do Canadá e da Noruega demonstram como a clareza comunicacional pode ser institucionalizada de forma transversal, envolvendo órgãos de diferentes áreas e integrando comunicação, design e tecnologia. Esses países estabeleceram padrões legais e técnicos para que a linguagem clara seja parte da prestação de serviços digitais, da publicação de políticas e até da redação legislativa.

No Brasil, destacam-se muitas experiências, e dentre elas podemos citar o programa de linguagem simples da Prefeitura de Niterói [5], que articula normativas, formações e revisão de documentos; o manual do governo paulista [8]; a adoção crescente de boas práticas no Portal GOV.BR [7]; e o recente Prêmio CNJ de Linguagem Simples [3], que reconhece ações do Judiciário voltadas à comunicação cidadã. Todos ótimos exemplos concretos de como governos em diferentes esferas e poderes podem transformar a linguagem em um instrumento de acesso e justiça.

Essas experiências revelam que a clareza pode — e deve — ser política pública. Promover a Linguagem Sim-

ples não é apenas uma questão de estilo, mas de garantir o funcionamento efetivo da democracia digital, em que o cidadão compreende, participa e se apropria das decisões que o afetam.

Entendimento como pilar da sustentabilidade informacional

Outro fator que atravessa o tema da transformação digital e sua governança é a sustentabilidade informacional. Pesquisas conduzidas em portais de dados abertos, aplicativos públicos e sistemas de participação digital revelam que a clareza informacional tem impacto direto na efetividade das interações. Quando o cidadão entende o que está sendo comunicado, ele é mais capaz de usar os serviços corretamente, tomar decisões informadas e exercer seus direitos.

A sustentabilidade informacional depende diretamente da capacidade das pessoas compreenderem as informações públicas que lhes são apresentadas. Não basta tornar os dados disponíveis: é necessário garantir que eles sejam inteligíveis, úteis e apropriáveis por diferentes públicos. O entendimento é o elo entre a informação e a ação cidadã.

A Linguagem Simples, nesse contexto, também atua como tecnologia facilitadora. Sua aplicação reduz erros de preenchimento, aumenta a confiabilidade dos dados fornecidos pelos usuários e melhora a eficiência do atendimento público. Além disso, fortalece a confiança entre governo e

sociedade, pois comunica com transparência e respeito.

Sustentabilidade não é apenas manter a informação acessível ao longo do tempo, mas também garantir que ela permaneça compreensível, inclusiva e orientada ao uso cidadão. A compreensão pode assim ser dita como o alicerce da sustentabilidade informacional em ambientes digitais.

Conclusão: o futuro digital precisa ser legível

A transformação digital é inevitável — mas seu sucesso depende de bem mais do que tecnologia. O futuro das políticas públicas digitais será definido não apenas pelas plataformas utilizadas, mas por sua capacidade de dialogar com a sociedade, de incluir os diversos perfis de cidadãos e de asse-

gurar que todos compreendam o que está sendo proposto, exigido ou oferecido.

Colocar a Linguagem Simples no centro da transformação digital é reconhecer que clareza é poder: o poder de entender, decidir e agir. É também reconhecer que a comunicação pública não é neutra — ela pode abrir caminhos ou criar barreiras, facilitar o acesso ou gerar exclusão.

Para que a transformação digital seja, de fato, sustentável, é preciso adotar a clareza como diretriz ética, técnica e política. É preciso investir em formação, institucionalizar boas práticas e desenvolver soluções digitais que respeitem o direito à compreensão. A Linguagem Simples não é um adorno, mas um alicerce de uma sociedade informada, justa e participativa.

Referências

1. Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.
2. CLARITY INTERNATIONAL. Plain Language as a Human Right. 2022.
3. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Prêmio CNJ de Linguagem Simples. <https://www.cnj.jus.br/>
4. Government Digital Service Style Guide. 2023.
5. Prefeitura de Niterói - Programa de Linguagem Simples. <https://www.niteroi.rj.gov.br/linguagensimples>
6. The Path to Becoming a Data-Driven Public Sector. 2019.
7. Portal GOV.BR do Servidor. <https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/laboragov/curadoria-tematica/linguagem-simples>
8. Manual de Linguagem Simples do Governo do Estado. 2022.
9. Plain Writing Act. Public Law 111-274, 2010.



CLAUDIA CAPPELLI é doutora em Ciência da Computação. Possui especialização em Linguagem Simples e Transparência da Informação. É Professora da graduação, mestrado e doutorado da UERJ. Fundadora do Instituto Nacional de Ciência e Tecnologia em Democracia Digital (INCT-DD). Atua como Representante da SBC no Comitê Consultivo da Estratégia Nacional de Governo Digital do MGI. É também Gestora do Linguagem Simples LAB e Representante do Brasil na Clarity. Membro da Plain Internacional. Tem atuado nos temas de Transparência, Linguagem Simples, Gestão de Processos de Negócio, Arquitetura Corporativa, Gestão de TI e Governo Digital.