

A LINGUAGEM SIMPLES E O DESIGN DA INFORMAÇÃO: consequências das sociedades de controle

PLAIN LANGUAGE AND INFORMATION DESIGN: consequences of the Control Society

COSTA OLIVEIRA MORAIS, Mariana; Mestranda; Escola Superior de Desenho Industrial/Universidade do Estado do Rio de Janeiro (ESDI/UERJ)

morais.mare@gmail.com

LEAL, Raquel; Mestranda; Escola Superior de Desenho Industrial/Universidade do Estado do Rio de Janeiro (ESDI/UERJ)

raquel.lccp@gmail.com

PEREIRA, Ricardo Artur; Doutor; Escola Superior de Desenho Industrial/Universidade do Estado do Rio de Janeiro (ESDI/UERJ)

rartur@esdi.uerj.br

NECYK, Barbara; Doutora; Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio)

bnecyk@esdi.uerj.br

Resumo

O artigo explora a influência das sociedades de controle, conforme Deleuze (2000), na produção de subjetividades, complementada pelas teorias de Lazzarato (2006 e 2014), focada na atuação do capitalismo na configuração de subjetividades. O Design da Informação e a Linguagem Simples, por sua vez, ao agirem como mediadores na comunicação, reproduzem subjetividades na lógica das sociedades de controle. Realizou-se uma análise e interlocução, a partir dos autores citados, para exemplificar o uso da Linguagem Simples no setor público brasileiro. Dessa forma, o objetivo foi traçar uma reflexão crítica sobre a origem, motivação e aplicação dessa abordagem, para identificar as subjetividades produzidas e apresentar suas contradições. Foi identificado que, mesmo que possa promover acesso à informação, a Linguagem Simples, em serviços públicos, parece incorporar práticas da subjetividade capitalista e da lógica do controle.

Palavras-chave: Sociedades de controle; Subjetividades; Linguagem Simples; Design da Informação;

Abstract

The article explores the influence of control societies, in the sense used by Deleuze (2000), on the production of subjectivity the theories of Lazzarato (2006 and 2014), about the role of capitalism in shaping subjectivity. Information Design and Plain Language, in turn, act as mediators in communication and reproduce subjectivities based on the logic of control societies. An analysis and dialogue were carried out, based on the authors cited, to exemplify the use of Plain Language in the Brazilian public sector. Therefore, the objective was to outline a critical reflection on the origin, motivation, and application, in order better understand the subjectivities so produced and to point out its contradictions. It was identified that, even though it can promote access to information, the

use of Plain Language in public service contexts seems to reinforce capitalistic subjectivity and the logic of control.

Keywords: *Societies of Control; subjectivities; Plain Language; Information Design.*

1 Introdução

Deleuze (2000) desenvolveu o conceito de sociedades de controle a partir da leitura de Foucault sobre as sociedades disciplinares dos séculos XVIII e XIX, que atingiram seu auge no século XX. Nesse modelo, os autores sustentam que o indivíduo era vigiado e disciplinado através de grandes instituições de confinamento, como a família, a escola, a fábrica, o hospital e a prisão. Segundo Deleuze (2000), após a Segunda Guerra Mundial, as estruturas das sociedades disciplinares entram em crise, sendo sobrepostas por novas formas de controle, que exercem um controle mais difuso e ao ar livre. Mesmo fora dos “enclausuramentos” o indivíduo está sendo controlado.

O regime das sociedades de controle ganha espaço em diversas facetas da sociedade contemporânea. Um dos pontos trazidos por Deleuze (2000) sobre as sociedades de controle é a introdução da lógica empresarial que tensiona as dinâmicas do cotidiano, onde a racionalidade corporativa é introduzida em diversos campos da sociedade como na educação, família, prisões, hospitais e arte. A retórica do *marketing*, nesse contexto, parece ser utilizada como estratégia de controle social, em que vicia e cria uma dependência por conteúdos rápidos e estimulantes, afastando o indivíduo de outras formas de experimentar o mundo.

Guattari (1992) propõe a seguinte noção de subjetividade:

(...) conjunto das condições que torna possível que instâncias individuais e/ou coletivas estejam em posição de emergir como território existencial auto-referencial em adjacência ou em relação de delimitação com uma alteridade ela mesma subjetiva (...) (Guattari, 1992, p.19).

O autor destaca que a subjetividade se produz por “instâncias individuais, coletivas e institucionais” (Guattari, 1992, p.11), portanto, ela não está pronta, mas é produzida individual e coletivamente em um processo permanente de relação com outras subjetividades. Desse modo, destacam-se as múltiplas camadas e aspectos que formam a subjetividade, rejeitando uma única instância dominante.

Assim, voltando a Deleuze, a ideia da sociedade do controle aponta tanto para uma nova forma de organização do poder, mais difusa em relação à sociedade disciplinar, como também para novas formas de produção de subjetividade, produzidas por esse novo arranjo. Assim como as instituições dos séculos anteriores cumpriam seus papéis na formação das subjetividades disciplinares, as instituições contemporâneas, como o governo, a escola, o tribunal, também cumprem novos papéis na formação das subjetividades da sociedade do controle.

Em relação a essas instituições cabe apontar a contribuição do design na produção dessas subjetividades, seja na formulação de produtos e serviços, na publicidade e no *marketing*, ou em áreas supostamente menos vinculadas ao mercado, como na educação, na promoção da saúde ou da cidadania. Como as subjetividades são produzidas de forma relacional, face a indivíduos, coletivos e instituições, por meio de agenciamentos¹ de enunciação, cabe reconhecer o design também como uma das instâncias que concorrem para esta produção.

No que se refere ao design, segundo Emanuel (2022), a produção de sentido e a retórica é uma função fundamental do design. É uma ferramenta que pode atuar como um instrumento alinhado a esse viés de controle para reproduzir as subjetividades operadas pelo capitalismo, ou

¹ Para Guattari, agenciamento é uma noção mais ampla do que estrutura, sistema, forma, processo, montagem, etc. Um agenciamento carrega componentes, de ordem biológica, social, maquínica, gnosiológica e imaginária, segundo Guattari e Rolnik (2005).

tentar escapar para uma trajetória diferente. Conforme Bomfim (1999), o design é uma área de atuação profissional que configura objetos de uso e sistemas de informação. Objetos e sistemas que são concebidos e produzidos por um designer são, essencialmente, a materialização de valores sociais (Necyk, 2013), de um modo de perceber e construir o mundo. Acredita-se, portanto, que a atividade de design tende a reproduzir o modo social hegemônico.

Nesse contexto, a Linguagem Simples é um movimento político de inclusão, através de uma técnica de comunicação mais acessível. Como linguagem, é uma estratégia de adaptação didática de materiais textuais utilizada para transformar a comunicação em um formato objetivo e inclusivo (Prefeitura de São Paulo, 2020). Mas não se limita apenas a diretrizes de redação, relacionando-se também com o modo de apresentação da informação, incluindo o Design Gráfico, tipografia e Design da Informação (Schriver, 2017). No aspecto político, apresenta-se como uma contribuição ao direito civil de acesso às informações que orientam o cotidiano (Prefeitura de São Paulo, 2020).

Por sua vez, o Design da Informação tenta promover eficiência comunicativa, por meio da definição, planejamento e apresentação de informações. Considera também “reconhecer e entender os usuários e atender às suas necessidades, possibilidades, limitações, e seus desejos” (Frascara, 2016, p. 72, tradução nossa). Dessa forma, atua como mediador na comunicação entre as instituições prestadoras de serviço e os cidadãos (Emanuel, 2022). Portanto, o Design da Informação, assim como a Linguagem Simples, ocupam uma posição intermediária no processo de comunicação, de modo a adequar as informações ao contexto dos usuários em relação com as instituições.

A compreensão de que o Design da Informação atua na mediação institucional permite entender seu papel, também, junto às sociedades de controle. Ou seja, ao mediar a comunicação com as instituições que seguem um determinado arranjo, o Design da Informação encontra-se embrenhado no processo de produção e reprodução de certos tipos de subjetividades.

O objetivo deste artigo, é analisar a Linguagem Simples e o Design de Informação como produtores de subjetividades alinhadas à lógica das sociedades de controle e da semiótica maquínica do capitalismo. Fundamentado em Gilles Deleuze (2000), Félix Guattari (1992) e Maurizio Lazzarato (2006 e 2014), será feita uma correlação de seus conceitos teóricos com exemplos do uso da Linguagem Simples em contextos em que ocorre o uso dessa técnica textual.

Assim, será situado o conceito de sociedades de controle de Deleuze (2000) e da lógica advinda deste regime, explorando sua operação e influência na produção de subjetividade. Em seguida, será analisada a relação entre linguagem e semiótica maquínica conforme proposto por Lazzarato (2006), destacando a influência das máquinas semióticas na formação das subjetividades contemporâneas. Será comentado o tensionamento gerado entre a aplicação da Linguagem Simples e o uso do Design da Informação como fenômeno de produção de subjetividades do sistema capitalista. Ainda, serão apresentados casos práticos do uso da Linguagem Simples, demonstrando sua aplicação em diversos contextos e seus impactos na comunicação pública e na prestação de serviços. Por fim, será realizada uma discussão que analisa como o uso e a difusão da Linguagem Simples em conjunto com o Design da Informação sugere um fenômeno correspondente à incorporação da lógica do controle e da subjetivação capitalística.

2 As sociedades de controle a partir das teorias de Deleuze e Lazzarato

As sociedades disciplinares, conceituadas por Foucault (1987), se estabeleceram nos séculos XVIII e XIX, com auge no século XX. Nelas, os indivíduos são vigiados e disciplinados através

dos grandes meios de confinamento: primeiro a família, depois a escola, depois a fábrica, hospital e eventualmente a prisão.

Segundo Deleuze (2000), depois da Segunda Guerra Mundial as sociedades disciplinares teriam ficado no passado, dando lugar às sociedades de controle. A crise das instituições de confinamento estabelecidas por Foucault (1987) levou a um novo modo de configuração do controle dos corpos e das subjetividades. As atuações de poderes que se dava por meio de espaços fechados, passa a ocorrer de forma difusa e ao ar livre.

Deleuze (2000) irá afirmar que nas sociedades de controle que se antes disciplina que era aplicada por meio de correções físicas dos corpos confinados em espaços fechados, passa a se dar por meio de modulações. Segundo o autor (2000, p. 2), nas sociedades de controle os “confinamentos são moldes, distintas moldagens, mas os controles são uma modulação” e estão em constante mudança; onde os serviços e a passagem de uma instituição para outra estão em constante coexistência; não há um fim para começar outro, mas “estados metaestáveis e coexistentes de uma mesma modulação” (Deleuze, 2000, p. 2). O que antes tinha uma divisão e um eterno recomeçar da escola à caserna, da caserna à fábrica, converte-se para um estado contínuo de controle, como o empregado que está em uma formação permanente.

Lazzarato (2006) diz que a modulação atua visando a captura e controle das mentes à distância, e isso ocorre através da captura dos fluxos de desejos, memória, atenção e crenças que circulam entre os cérebros. O problema principal das sociedades de controle é conseguir manter as subjetividades que agem umas sobre as outras, de forma aberta e distante (Lazzarato, 2006).

O centro da passagem para o novo modelo de sociedade pode ser compreendido pela mudança da fábrica para a empresa. Na primeira, o corpo era modelado por um adestramento visando a maximização da produção e da minimização de salários, também corporificada pela tensão entre sindicatos e patrões. Na segunda, se impõe por uma modulação de cada salário a partir de um sistema de recompensa baseado em desempenho individual (Batista; Batista, 2009).

A adaptação dessa nova ordenação é paralela ao processo de reestruturação do sistema capitalista. O capitalismo, que antes era dirigido primordialmente para produção de bens, a partir da década de 1980, se configura como em um sistema produto-serviço (PSS)², ou seja, essencialmente se volta para a prestação de serviços impulsionado por uma nova base material, tecnológica da atividade econômica e da organização social (Castells, 1999).

Nesse contexto, o controle se dá de forma rápida, curta, contínua e ilimitada. Antes, na sociedade disciplinar, o controle era longo, infinito e descontínuo. A figura da empresa toma conta de diversos âmbitos da vida: a escola, a medicina e a fábrica. O corpo individual, objeto de controle, dá lugar ao “numérico pela cifra de uma matéria ‘dividual’ a ser controlada” (Deleuze, 2000, p. 4). As relações de poder se expressam pela capacidade de afeto de uma mente sobre a outra, de forma midiaticizada e enriquecida pela tecnologia (Lazzarato, 2006).

Além disso, a evolução rápida da tecnologia intensifica esse processo, pois possibilita que o trabalho, bem como a lógica empresarial, tome conta de diversos espaços e momentos que antes estavam restritos a um período e local específicos. Gabriel Tarde (1992) descreve três fenômenos que caracterizam as sociedades de controle: (i) a cooperação entre cérebros e sua atuação por redes e *networks*; (ii) dispositivos tecnológicos arrojados, que agem a distância, como internet,

² Sistema produto-serviço (PSS) é um modelo de negócio em que o produto está combinado a um sistema de serviços (exemplo: *smartphones* atrelados à rede de dados, nuvens de armazenamento, etc.). A comoditização de produtos demonstrou gerar lucros e crescimento dentro do mercado (Rocha *et al.*, 2013).

televisão, cinema, telefone, etc.; e (iii) os processos de subjetivação e sujeição.

As sociedades de controle são uma organização social típica do capitalismo tardio (Batista; Batista, 2009). A lógica inserida é a de rápido consumo de informações, uma necessidade de estar sempre em busca de mais conteúdos para dar conta de atingir todas as metas coexistentes, e de atuação contínua sob a ideia de que nada se encerra e sempre tem algo a mais para se buscar ou atingir. Como colocado por Deleuze (2000, p. 4) “muitos jovens pedem estranhamente para serem ‘motivados’, e solicitam novos estágios e formação permanente”. Mostra-se que os próprios indivíduos se colocam na situação de controlados, pois estão motivados a seguir nesse processo por necessidade, prestígio, entre outras razões.

Ressalta-se, ainda, que o arranjo das sociedades de controle não superaram as técnicas da sociedade disciplinar, elas coexistem e se sobrepõem, se tornando cada vez mais invasivas (Lazzarato, 2006).

Em conclusão, observa-se que a sociedade contemporânea é caracterizada pela sobreposição dos modelos das sociedades de controle sobre as sociedades disciplinares. A sua modulação é mais aberta, desterritorializada e difusa. Este novo paradigma utiliza, principalmente, a modulação para capturar desejos, atenção, afetos e memórias, tanto individuais como coletivas. Nesse aspecto, a modulação se aproxima da função exercida pelo design na contemporaneidade. Acompanhado pelo processo de reestruturação do capitalismo, o controle se estabelece através de uma lógica empresarial de produção rápida e consumo constante, incentivando a busca contínua por formação e por informações, potencializada por mídias e tecnologias avançadas.

3 A produção de subjetividades por meio da linguagem e da semiótica do capitalismo

Lazzarato entende que nas sociedades de controle têm-se uma sofisticação dos mecanismos de poder, que configura uma intensa produção de subjetividade individual e coletiva, de forma contínua, descentralizada e simultânea (Junior *et al.*; 2021). Esses mecanismos de poder operam principalmente na produção de subjetividade que ocorre por meio da captura dos afetos, desejos, memória, atenção e cérebros. Essa dinâmica acontece remotamente, mediado e intensificado pela tecnologia digital de informação e comunicação.

A teoria central de Lazzarato, a partir de Deleuze e Guattari, sugere o entendimento de que a realidade é uma automontagem de entidades maquinicas. O conceito de máquina, para Guattari e Deleuze vai além de uma noção de um objeto tecnológico, pode-se entender que máquina é tudo aquilo que funciona, produz efeitos e pressupõe um uso. Pode-se chegar a “uma concepção bastante abrangente de um maquinismo, onde essa noção aplica-se a diferentes esferas da vida, compreendendo como máquinas também instituições políticas, processos naturais, meios de comunicação e o próprio inconsciente” (Guattari, 2012, p.44 *apud* Araujo, 2016, p.5).

Seguindo a linha da máquina como algo relacionado àquilo que produz efeitos, Deleuze (2010, p. 138-139) diz que “mesmo o pensar deve ser produzido no pensamento”:

O modo como Lazzarato, sempre seguindo os passos de Deleuze e Guattari, trabalha com essa noção de que toda a realidade é expressiva ocorre através de uma montagem ontológica do mundo em entidades maquinicas. Para Lazzarato, o mundo é povoado por máquinas, incluindo aí desde uma árvore, um escritório, um discurso, uma subjetividade, um partido político ou um furacão. É preciso realizar esse giro ontológico para planificar uma possível expressividade semiótica que atravesse todas essas diferentes entidades. E,

se tudo é formado por máquinas, as próprias máquinas também são formadas por outras máquinas (Araujo, 2021, p. 200).

Portanto, o mundo é povoado de máquinas. Nesse sentido, Lazzarato (2014), afirma que se deve abandonar o dualismo entre sujeito/objeto e natureza/cultura, pois essas oposições colocam o humano como centro do Cosmos e para ele não existe essa diferenciação do humano em relação às máquinas e às técnicas. Para ele, a máquina é uma integrante da essência humana.

O ponto principal de sua teoria é que o capitalismo, como uma megamáquina, organiza o funcionamento das diferentes máquinas, em especial aquelas que irão produzir a subjetividade humana. O capitalismo pode ser entendido como um operador semiótico, que busca a produção dos modelos subjetivos correspondentes a sua lógica de produção econômica. Assim, Lazzarato (2014) entende que cabe uma semiótica crítica, tanto para compreender quais são esses modelos subjetivos, como para pensar em alternativas a eles.

Para Lazzarato, a “linguagem opera de maneira determinante na configuração e funcionamento do capitalismo, tanto do ponto de vista da ideologia como dos processos de subjetivação” (Araujo, 2021, p. 198). A exploração e acumulação do capital seria impossível sem a supressão da multiplicidade de linguagens, para ser operado com apenas em um tipo de linguagem (monolinguismo) e a constituição de um poder semiótico do capital (Lazzarato, 2006).

Lazzarato (2006) afirma que a expressão é um território de conflito entre a flexibilidade da linguagem utilizada dialogicamente e a tentativa de suprimir a pluralidade das manifestações da língua em favor de sistemas de significado homogeneizados. A linguagem é animada pelas forças sociais e políticas que visam a criação de novas possibilidades semânticas, mas os meios de comunicação de massa tendem à homogeneização, à normatização e à destruição da heterogeneidade das falas e das semióticas, e se caracteriza fundamentalmente pelo modo como os meios de comunicação de massa operam.

Quando investiga a televisão, o autor coloca que:

A ação a distância da fala do outro, possibilitada pela tecnologia do vídeo, é de repente investida do poder de centralização e unificação da linguagem televisual e do poder de homogeneização de suas formas de expressão. [...] A co-criação e a co-efetuação da palavra são assim reduzidas a uma simples circulação de informações (Lazzarato, 2006, p.168).

Em um ambiente de competição concorrencial, a lógica empresarial atua em busca de captação de clientela e isso significa, na prática, “capturar a atenção e a memória, capturar os cérebros; constituição e captura de desejos e crenças, constituição e captura de redes” (Lazzarato, 2006, p. 110). Nesse sentido, Lazzarato irá colocar que toda produção se torna uma produção de serviços, que visa não satisfazer uma demanda prévia, mas antecipá-la e fazê-la acontecer.

E essa criação de novas vontades faz uso de diversos recursos, dentre eles, a linguagem, a comunicação, os enunciados e as imagens. Desse modo, a produção de subjetividade perpassa uma reprodução da lógica econômica que agencia, principalmente por meio da comunicação e expressão, um determinado fluxo de pensamentos, conhecimento, afetos, medos e desejos.

Em uma corrente que se opõe à produção capitalística, discursos e signos devem operar como ferramentas de acesso a novas realidades, em um modelo plurilinguístico que busque caminhos opostos aos modos de existência e subjetividade produzidos pela semiótica maquinaica do capitalismo. Nesse sentido, Lazzarato, então, entende que uma das saídas está além de uma transformação discursiva ou mudanças textuais, devendo ser uma mudança existencial, na medida

em que a atuação se deve dar na própria produção de subjetividade (Araujo, 2021).

4 Linguagem Simples e Design da Informação

A origem do movimento da Linguagem Simples remonta à década de 1940 nos Estados Unidos e na Inglaterra, onde surgiu como uma reação aos textos prolixos da administração pública. Nos anos 1970, ganhou força em outros países, adotada por governos para tornar seus textos claros, objetivos e concisos, como Estados Unidos, Reino Unido, Canadá, Austrália, Nova Zelândia e Colômbia (Fischer, 2018; Fischer, Mont'Alvão, Rodrigues, 2019). Segundo a normativa ISO 24495-1 (2023), um texto de Linguagem Simples busca considerar: (i) o que os leitores querem e precisam saber; (ii) o nível de letramento e interesse do leitor sobre o assunto; (iii) o contexto que os leitores vão usar aquele documento.

A Linguagem Simples, ou Linguagem Clara³, é um conjunto de práticas cuja proposta é facilitar a leitura e a compreensão de textos, possibilitando democratizar informações complexas de maneira objetiva (Fischer, 2017). Dessa forma, é necessário considerar o público-alvo da comunicação para realizar uma adequação didática, organizar as informações, planejar o design, entre outros requisitos. Ou seja, não se resume apenas à escrita; envolve também a configuração visual, a avaliação e ajustes necessários, e a ética e empatia com o público. A prática inclui aspectos de Design da Informação, como layout, tipografia e uso de elementos não verbais, que contribuem para a criação de documentos acessíveis e fáceis de entender (Fischer, 2018).

Já o campo do Design da Informação aborda problemas ligados à organização, interpretação e aplicabilidade dos sistemas de informação, utilizando abordagens contextuais, estratégias de planejamento e desenvolvimento de interfaces visuais. Nesse sentido, articula um conjunto de recursos (visuais, textuais, sonoros, gráficos), se aproximando da lógica da Linguagem Simples ao operar sobre a escrita. Seu princípio essencial é otimizar a compreensão de informações, visando uma eficácia aprimorada nos sistemas de comunicação analógicos e digitais (SBDI, 2015). Segundo Emanuel (2020), o Design da Informação possui três propósitos iniciais: tornar a informação compreensível, atraente e convincente.

Schraver (2017) argumenta que considerar a Linguagem Simples apenas como uma técnica de escrita seria limitar sua definição, pois omite o papel que o Design Gráfico e tipográfico possui no campo. Schraver vê as áreas da Linguagem Simples e Design da Informação como "irmãs", onde profissionais de ambas as áreas dedicam tempo a estratégias que combinam palavras, imagens e tipografia para facilitar o acesso a uma informação.

Janice Redish, uma das pioneiras no uso da Linguagem Simples, em seu artigo "*What is information Design?*" (2000), busca definir o que é Design da Informação e destaca que um bom uso envolve o planejamento e desenvolvimento de documentos que permitam às pessoas encontrar, entender e usar a informação de forma adequada. A autora compartilha no mesmo artigo sua experiência no redesenho de documentos governamentais, mostrando como o Design da Informação e a Linguagem Simples estão interligados. No final dos anos 1970, ela participou do Projeto de Design de Documentos do Instituto Nacional de Educação dos Estados Unidos que buscava entender e melhorar a usabilidade dos documentos públicos. O projeto envolveu planejamento, organização do conteúdo, prototipagem e testes, demonstrando que Linguagem

³ Alguns autores, como a Heloísa Fischer em seu texto de 2018, utilizam "Linguagem Clara" como sinônimo de Linguagem Simples. Mas ambos se referem ao mesmo movimento: *Plain Language*, iniciado nos EUA e Inglaterra na década de 40.

Simple implica em um processo completo de redesenho e desenvolvimento de documentos, que passa por um raciocínio aliado ao processo do Design da Informação, não se limitando apenas a diretrizes de redação (Redish, 2000).

Assim, Linguagem Simples e Design da Informação são práticas que se interligam ao visar a criação de comunicações eficazes e acessíveis. Ambas se concentram na clareza, usabilidade e na experiência do usuário, evidenciando que a produção de documentos eficazes envolve tanto a clareza textual quanto o design visual. Nas palavras de Sanches e Bueno (2023, p. 115):

Desta forma, como dito anteriormente, o design faz parte da linguagem simples, assim como a linguagem simples faz parte do design, especialmente na área do design da informação (Sanches e Bueno, 2023, p. 115).

5 Aplicações práticas da Linguagem Simples

Como este artigo é baseado na convergência de duas pesquisas de mestrado que têm como objeto de estudo instituições do setor público brasileiro, serão apresentados exemplos práticos do uso da Linguagem Simples na relação exercida dos cidadãos com os serviços públicos.

O movimento pelo uso da Linguagem Simples tem se popularizado cada vez mais. Existe registro do uso da técnica nos serviços públicos desde 1940, mas foi a “transformação digital que impulsionou a Linguagem Simples, mesmo em países com alta escolaridade da população” (Fischer *et al.*, 2019, p. 305). Como será apresentado a seguir, a disseminação da técnica se dá nos serviços públicos e nas esferas governamentais como ferramenta de popularização de informações de direitos, saúde, educação, entre outras.

Uma das principais autoridades do movimento, Heloísa Fischer⁴, em sua pesquisa de mestrado, analisa a compreensibilidade de informações sobre o benefício do INSS, na plataforma do governo eletrônico E-Gov (Fischer, 2021). Neste trabalho, Heloísa consegue capturar os efeitos dos ruídos de compreensão causados pelo “burocratês” dos serviços públicos. O “burocratês” seria uma linguagem carregada de tecnicidades comuns de repartições públicas, marcada pela “estrutura sintática complexa, vocabulário pouco familiar e alta carga informacional” (Fischer, 2021, p. 57).

Além disso, a pesquisadora conseguiu mostrar como a escrita complexa tende a prejudicar o entendimento mesmo em pessoas que habitualmente lêem textos complexos, como textos acadêmicos. Nesse sentido, Heloísa propõe, então, a hipótese de que a Linguagem Simples “reduziria os custos de processamento associados à leitura desses textos, aumentando sua compreensibilidade” (Fischer, 2021, p. 201).

A partir de sua investigação, realizada com questionários feitos com usuários, e analisando alguns dados (como número de releitura de textos para conferir e/ou modificar respostas, tempo para resposta do teste de compreensão e respostas à pergunta sobre qual parte do texto poderia ser mais claro), a pesquisadora chega às seguintes conclusões: (i) o texto com Linguagem Simples gerou mais acertos no questionário; (ii) o texto com Linguagem Simples demandou menos releituras; (iii) as perguntas com Linguagem Simples foram respondidas, em média, mais

⁴ Segundo o portal “Comunica Simples”, Heloísa Fischer é educadora, jornalista e empresária. É a principal referência do movimento Linguagem Simples no Brasil e escreveu o primeiro livro em português sobre o tema. Criou o Método Comunica Simples em 2018, quando percebeu o grave problema social causado por textos confusos e sem empatia com quem usa a informação. Disponível em: <<https://comunicasimples.com.br/sobre/>>. Acesso em: 27 de jun. de 2024.

rapidamente do que as perguntas com um texto em “burocratês” (Fischer, 2021, p. 201).

Um ponto importante que Heloísa (Fischer, 2021) traz em suas conclusões é que a transição dos serviços para o meio digital traz a necessidade de redesenho de simplificação, pelo fato de que na época dos balcões de atendimento, era possível esclarecer com pessoas, de forma presencial, suas dúvidas causadas pela linguagem burocrática, o que já não é possível ao utilizar as plataformas de governo eletrônico. Isso inibe o uso por parte dos cidadãos e compromete seu exercício de cidadania.

A Lei n.º 14.129 de 29 de março de 2021 do governo federal traz princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital com enfoque na desburocratização, inovação e transformação digital. No inciso VII do artigo 3º da referida lei, faz-se menção explícita ao “uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão” (Brasil, 2021, online). No âmbito municipal, a Prefeitura de São Paulo formulou o Programa Municipal de Linguagem Simples, com o objetivo de capacitar servidoras e servidores para escrever e se comunicar de forma mais simples; simplificar documentos de uso da população de São Paulo; e disseminar o movimento de Linguagem Simples (Dratovsky, 2020).

A inovação é liderada pelo (011).lab — laboratório de inovação em governo, que ficou responsável pelo Programa de Linguagem Simples. Sua organização se deu em duas fases principais: a formulação, entre janeiro e novembro de 2019, e a implementação, que se iniciou a partir de novembro de 2019. A partir de um processo de exploração de iniciativas ao redor do mundo, chegaram em uma síntese de metodologia inicial para testes ao longo de sete projetos pilotos. Esses projetos pilotos buscaram simplificar documentos públicos como referências, orientações técnicas, termos de adesão e cartas de serviço (Dratovsky, 2020). Além disso, o time também conversou com especialistas, como a já referida Heloísa Fischer, e gestores públicos que possuem experiência com implementação de programas públicos.

Na fase de implantação a equipe encontrou duas principais dificuldades: a primeira em relação a uma certa resistência dos servidores em aderirem à política, mas o fato de estar instituída em uma norma fez com que garantisse uma certa legitimidade e autoridade na adoção do programa. O segundo ponto foi a dificuldade que os servidores possuíam em simplificar os documentos, pelo fato de estarem acostumados com as palavras técnicas e burocráticas, tinham desaprendido a escrever de forma simples (Dratovsky, 2020). Nesse sentido, foram realizadas capacitações em Linguagem Simples para os servidores, aprimorando sua habilidade de escrita e simplificação. Além disso, o programa criou dois materiais educativos ensinando a realizar oficinas virtuais e presenciais de Linguagem Simples para o setor público⁵, servindo como difusão do método para diversos outros governos no Brasil interessados pelo tema.

Como apontado por Bufolin (2023), o Programa Linguagem Simples se diferencia por utilizar um desenvolvimento de maneira experimental e cíclica, testando os cenários, observando os resultados e aperfeiçoando de forma constante.

Outro exemplo de aplicação prática do movimento Linguagem Simples se deu com o laboratório de inovação do Ministério Público do Rio de Janeiro (Inova_MPRJ) que deu início à iniciativa Simplifica⁶. A partir de uma pesquisa realizada com 161 integrantes da instituição em

⁵ O material está disponível no site do Enap, nos seguintes links: “Como fazer oficinas virtuais de Linguagem Simples?”. Disponível em: <<https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/7696>> e “Como fazer oficinas presenciais de Linguagem Simples?”. Disponível em: <<https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/7697>>. Último acesso em 19 de jun. 2024.

⁶ MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO DE JANEIRO. Projeto Simplifica: unindo inteligência artificial e simplificação de

2020, verificou-se que 98,8% concordavam que era relevante melhorar como a instituição se comunicava. Nas respostas da pesquisa também apareceu que 84,5% acreditavam que era preciso reduzir o tamanho dos textos; 93,8% entendiam que era relevante simplificar a linguagem e 95,7% que valeria a pena a utilização de recursos alternativos ao texto.

Em relação ao tipo de documentos, a pesquisa identificou que as mais urgentes seriam as petições iniciais em Ações Civas Públicas (ACP) e os Termos de Ajuste de Conduta (TAC), pois entendem que documentos mais curtos e precisos facilitam o convencimento dos tribunais. Com o apoio do laboratório de inovação do município de São Paulo — (011).lab — o Inova_MPRJ está trabalhando em oficinas de simplificação de documentos bem como estudando estruturas que podem facilitar o uso de inteligência artificial (Bufolin, 2023).

No que concerne ao uso da Linguagem Simples na área da saúde temos o exemplo prático da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) na criação do seu *chatbot* para o Arca⁷, que é um repositório institucional da Fiocruz com a missão de reunir, preservar e disponibilizar a produção intelectual da Instituição, além de ampliar a circulação do conhecimento e livre acesso da informação em saúde (Fundação Oswaldo Cruz, 2024). Com o intuito de facilitar a comunicação com os usuários da plataforma e tirar suas dúvidas, foi implantada a ferramenta Fale Conosco, em que a equipe do Arca respondia às questões dos cidadãos. Contudo, para otimizar ainda mais esse trabalho, foi proposta a criação de um *chatbot*.

Para a construção das respostas a serem dadas pelo robô, Machado da Costa (2024) comenta que foi feita uma simplificação de linguagem buscando trazer termos de maior complexidade para um vocabulário mais próximo da população. Além disso, os autores comentam que os textos “passaram por uma análise de legibilidade aplicando técnicas da Linguagem Simples e foram validados com a ajuda da ferramenta de legibilidade” (Machado da Costa, p. 6, 2024). Nesse sentido, é colocado que o uso do *chatbot* para o Arca atende algumas das premissas do setor público, como o acesso à informação, atendimento com rapidez e precisão às necessidades dos cidadãos e otimização do tempo de trabalho da equipe do repositório, que agora poderia ser utilizado para outras frentes.

Esses exemplos se alinham com a ideia de que nas sociedades de controle, a comunicação e o conhecimento são moldados para se adequar aos formatos e às velocidades impostas pelo ambiente digital e pelas demandas do mercado. A simplificação da linguagem pode ser entendida como uma tentativa de captar e reter a atenção do público em meio ao fluxo intenso e contínuo de informações disponíveis, uma característica marcante das sociedades de controle. Em tal cenário, a captura e manipulação de dados, assim como a eficiência na disseminação de informações, são essenciais para a produção e a gestão de subjetividades massificadas.

6 A Linguagem Simples, o Design da Informação e seus efeitos decorrentes de uma produção de subjetividade capitalística

A Linguagem Simples, assim como o Design da Informação, representa uma estratégia destinada a tornar a informação acessível e compreensível para um público mais amplo e diversificado, oferecendo benefícios significativos na democratização do acesso à informação e aos

documentos públicos. Disponível em: <<https://www.mprj.mp.br/documents/20184/4354835/simplifica.html>>. Acesso em: 03 nov. 2023.

⁷ FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. Arca - Repositório Institucional da Fiocruz. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/>. Último acesso em: 19 de jun. de 2024.

serviços. Esta prática se caracteriza pelo uso de termos claros e diretos, evitando jargões técnicos e complexidades linguísticas que possam dificultar a compreensão pelos destinatários.

Exemplos demonstram a aplicação bem-sucedida dessa abordagem em contextos como documentos governamentais, manuais de instrução e serviços digitais públicos, visando facilitar uma compreensão rápida e eficaz por parte dos cidadãos. A adoção da Linguagem Simples não apenas promove inclusão e acessibilidade, mas também visa minimizar pontos de atrito e dúvidas, especialmente em plataformas digitais onde a assistência humana pode não estar disponível.

Além disso, vislumbra-se como a utilização da Linguagem Simples e o Design da Informação tem sido alinhada para capturar a atenção e as necessidades dos usuários mais rapidamente, como forma de retenção deste público que acessa diretamente os serviços, bem como na adaptação aos novos perfis de leitores e costumes de consumo rápido da informação.

Por outro lado, é possível reconhecer que, ao mesmo tempo, em que busca a inclusão, essa abordagem não está isenta das dinâmicas e exigências do operador semiótico capitalista. Como apresentado nos exemplos práticos, a Linguagem Simples pressupõe eficiência e eficácia, buscando que o conteúdo seja entendido de maneira rápida e fácil. Isso é fundamental em um contexto onde o tempo é acelerado, a atenção é dispersa e a produtividade é uma prioridade que está sendo imposta à população. A Linguagem Simples está intimamente ligada à eficiência no desempenho dos serviços públicos, resultando em mais pessoas atendidas e na redução de custos. A técnica elimina a necessidade de servidores como intermediários explicativos, tornando o discurso autossuficiente por meios e técnicas, como a própria Linguagem Simples e *chatbots*. A implementação da Linguagem Simples aliada ao Design da Informação nos serviços públicos não apenas facilita o acesso à informação, mas também aumenta o consumo de informações, resultando em um maior fluxo informacional, em uma proliferação de mensagens e uma sobrecarga de conteúdo. Tudo isso acaba por constituir uma racionalidade produtivista.

Conforme observado por Lazzarato (2006), os meios de comunicação de massa promovem frequentemente a homogeneização da linguagem e dos modos de expressão, refletindo uma subjetividade moldada pelas operações do capitalismo, que valoriza a velocidade no processamento de informações. Nesse sentido, observa-se esse fenômeno nos discursos institucionais dos governos, do poder jurídico, e das escolas e universidades, onde os textos legais, normas e consensos reforçam essa tendência. O design, ao observar e reproduzir essas normas, também apresenta as mesmas tendências. Por exemplo, no design podemos ver essa homogeneização nos padrões e *templates*, na sistematização de modelagem de processos para serviços, moldes e modelos para produtos, nos sistemas de ícones e no *design system*.

Ao seguir essas práticas, o design contribui para a uniformidade e a padronização, refletindo essencialmente a mesma lógica industrial que promove a eficiência e a clareza, mas que também pode limitar a diversidade de expressões e abordagens.

À medida que a lógica empresarial permeia cada vez mais aspectos da sociedade nas sociedades de controle, incluindo a remodelação dos serviços estatais sob uma perspectiva empreendedora e inovadora, é essencial confrontar as contradições inerentes pertencentes ao sistema capitalista e na lógica de poder das sociedades de controle.

Por isso, é importante questionar essas contradições e examinar criticamente como a utilização da Linguagem Simples e do Design da Informação não apenas contribui com a democratização e acessibilidade, mas também interferem na reprodução de subjetividades alinhadas a um arranjo institucional das sociedades de controle e na linguagem associada à

linguagem maquínica do capitalismo

7 Conclusão

Como já apontado anteriormente, as sociedades de controle possuem como característica o exercício de poder e controle sob os indivíduos de maneira difusa, ao ar livre e a distância, que Deleuze chama de modulação. Lazzarato entende que o ponto fundamental para operar isso é através da captura dos cérebros e da produção de uma determinada subjetividade que corrobora a lógica econômica.

Um aliado da comunicação e da expressão é o campo do Design. Entende-se que o Design, a depender da retórica planejada (Emanuel, 2022), atua como um instrumento que amplifica a linguagem e reproduz a semiótica do capitalismo, no qual impacta a produção de subjetivação dos indivíduos e consequentemente no controle dos mesmos. Assim, para tornar as informações mais “palatáveis” e de fácil consumo, uma das estratégias utilizadas é a Linguagem Simples aliada ao Design da Informação, por meio do uso de suas ferramentas. Alguns dos principais objetivos com seu uso são: a otimização, o engajamento e a democratização das informações.

Nesse sentido, vê-se uma crescente utilização da Linguagem Simples principalmente por instituições públicas, tanto por fins de difusão de informações, como mostrado anteriormente, como para facilitar o uso de serviços públicos, clamando por uma democratização do acesso. Além disso, a partir dos exemplos trazidos, nota-se que o uso da Linguagem Simples também visa uma eficiência, economia de tempo e agilização de processos decorrentes de uma transformação digital. Um típico pensamento de uma lógica empresarial, numa prerrogativa de produção de subjetividade aliada às premissas das sociedades de controle.

Ainda que a Linguagem Simples e o Design da Informação tenham como intenção a democratização de informações, suas motivações também partem de uma semiótica aliada ao sistema capitalista. Numa concepção fundada em uma ontologia maquínica, como proposto por Lazzarato (2006), estabelece-se a linguagem, nesse caso a abordagem Linguagem Simples, também como uma máquina que contém um tipo de subjetividade e a reproduz aos seus receptores. A Linguagem Simples traz o consumo rápido e também facilita a aceção de um maior número de informações, tipicamente requerido por uma lógica produtivista empresarial. Além disso, assim como colocado por Lazzarato (2006), a semiótica operacionalizada pelo capitalismo também visa a captação de clientela e isso significa capturar a atenção, a memória e os cérebros que apenas uma linguagem mais acessível faz.

8 Referências

ARAUJO, André. **Produção de subjetividade e semiótica maquínica segundo Maurizio Lazzarato**. In: *Semiótica da comunicação : estrutura e diferença. / Organização Grupo de Pesquisa Semiótica e Culturas da Comunicação, Programa de Pós-Graduação em Comunicação, UFRGS; Alexandre Rocha da Silva, Demétrio Jorge Rocha Pereira, João Fabrício Flores da Cunha, Lennon Pereira Macedo e Luis Felipe Abreu. – Porto Alegre: UFRGS, 2021.*

ARAUJO, André. **Máquinas (de Guerra) Semióticas: Por uma Micropolítica das Guerrilhas Comunicacionais**. XXXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – São Paulo - SP – 05 a 09/09/2016. 2016.

BATISTA, Rodrigo Siqueira; BATISTA, Romulo Siqueira. **Os anéis da serpente: a aprendizagem baseada em problemas e as sociedades de controle.** Ciência & Saúde Coletiva, v. 14, p. 1183-1192, 2009.

BOMFIM, Gustavo Amarante. **Coordenadas Cronológicas e cosmológicas como espaço das transformações formais.** In: COUTO, Rita M. de S.; OLIVEIRA, Alfredo Jefferson. 8 Referências bibliográficas 200 (orgs). Formas do Design: por uma metodologia interdisciplinar. Rio de Janeiro: 2AB; PUC-Rio, 1999, p. 137-155.

BUFOLIN, Darko Rodrigues. **UMA LINGUAGEM “DESCOMPLICADA”: a busca pela simplificação do discurso jurídico por meio de iniciativas no setor público.** 2023. Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Linguagem Jurídica - Universidade Federal de Minas Gerais, Porto Alegre, 2023.

DELEUZE, Gilles. **Post-Scriptum sobre as Sociedades de Controle,** Conversações, 1a edição, 3a reimpressão, editora 34, Rio de Janeiro, 2000

DELEUZE, Gilles. **Proust e os Signos.** Rio de Janeiro: Forense, 2010.

EMANUEL, Barbara. **Retórica no Design Gráfico,** 2022. Disponível em: https://www.academia.edu/72705086/Ret%C3%B3rica_no_Design_Gr%C3%A1fico. Acesso em: 10 de julho de 2024.

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

FISCHER, Heloísa *et al.* **Compreensibilidade em textos de e-gov: uma análise exploratória da escrita do INSS.** In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE DESIGN DA INFORMAÇÃO, 9., 2019, São Paulo. Anais [...]. São Paulo: Blucher, 2019. p. 303 - 313. Disponível em: <http://pdf.blucher.com.br/s3-sa-east-1.amazonaws.com/designproceedings/9cidi/1.0306.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2022.

FISCHER, Heloísa. **Impactos da linguagem simples na compreensibilidade da informação em governo eletrônico: o caso de um benefício do INSS.** Dissertação de mestrado. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Artes e Design, 2021.

FISCHER, Heloisa; Mont’alvão, Claudia; Rodrigues, Erica. **Fator facilitador ou barreira para cidadãos acessarem e-serviços: o papel do texto em governo eletrônico.** Anais do Congresso internacional de ergonomia e usabilidade de interfaces humano-tecnologia e Congresso internacional de ergonomia e usabilidade de interfaces e interação humano-computador, p. 250-265, 2019.

FRASCARA, Jorge. **Data, information, design, and traffic injuries.** In: OVEN, P. Č.; POŽAR, C. (orgs.). On information design. Liubliana: The Museum of Architecture and Design, 2016.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e Punir: nascimento da prisão.** Petrópolis: Vozes, 1987.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. **Arca - Repositório Institucional da Fiocruz.** Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/>. Último acesso em: 19 de jun. de 2024.

GUATTARI, Félix. **Caosmose: um novo paradigma estético.** Trad. Ana Lúcia de Oliveira e Lúcia Cláudia Leão. São Paulo: Ed. 34, 1992.

GUATTARI, Félix; ROLNIK, Suely. **Micropolítica: Cartografias do Desejo.** Petrópolis, Vozes, 2005.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO 24495-1: Plain language.** 1 ed. Switzerland: Iso, 2023. 14 p. Disponível em: <https://www.iso.org/standard/78907.html>. Acesso em:

10 jul. 2024.

JUNIOR, Frederico Augusto Tavares *et al.* **Noopolítica do consumo: Algumas pistas em Deleuze, Guattari e Lazzarato.** Brazilian Journal of Development, v. 7, n. 12, p. 118797-814, 2021.

LAZZARATO, Maurizio. **As revoluções do capitalismo.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006.

LAZZARATO, Maurizio. **La Máquina.** In: Brumaria – arte, máquinas, trabalho imaterial. Madrid: Brumaria, número 7, 2006.

LAZZARATO, Maurizio. **Signos, Máquinas, Subjetividades.** São Paulo: N-1, 2014.

MACHADO DA COSTA, Valéria *et al.* **Criação de um chatbot para o ARCA-Repositório Institucional da Fiocruz.** In: XII Conferencia Internacional sobre Bibliotecas y Repositorios Digitales de América Latina (BIREDIAL-ISTEC)(Montevideo, Uruguay, 18 al 20 de octubre de 2023). 2024.

NECYK, Barbara Jane. **Usos e sentidos de tecnologias digitais de informação e comunicação em contextos de ensino-aprendizagem no Design.** Tese (Doutorado). Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. 2013.

REDISH, Jenny. **What is information design?** Technical Communication, Washington, v. 47, n. 2, p. 163-166, 2000.

ROCHA, Elenise *et al.* **Produtos, Serviços e Sistemas (PSS): investigando os fatores críticos de sucesso e oportunidades de pesquisas.** Revisa Espacios. Vol. 34 (7). p. 12, 2013.

SANCHES, Emilia Christie Picelli; BUENO, Juliana. **A Linguagem Simples: perspectiva de uso e importância no contexto acadêmico de design.** Anais do 11º Congresso Internacional de Design da Informação, p. 113-129, 2023.

SCHRIVER, Karen. **Plain language in the US gains momentum: 1940-2015.** IEEE Transactions in Professional Communication, 60(4), 343-383, 2017.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE DESIGN DA INFORMAÇÃO (SBDI). Brasil, 2015. Disponível em: <<https://sbdi.org.br/>>. Acesso em: 04 de dezembro de 2023.

TARDE, GABRIEL. **A opinião e as massas.** São Paulo, Livraria Martins Fontes Editora. 1992.