

ESCOLA SUPERIOR DO PARLAMENTO CEARENSE – UNIPACE

LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO E DADOS DO GOVERNO DO CEARÁ - ÍRIS: UMA CULTURA DE INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

Vera Lúcia Rocha Cavalcante¹

Stefania Márcia Câmara Monteiro²

RESUMO

Este trabalho analisa a importância do Laboratório de Inovação e Dados – IRIS, destacando seu papel, aplicações e avanços no contexto mundial da inovação pública. Apresenta seu surgimento, sua atuação e as práticas desenvolvidas, ressaltando como o laboratório impulsionou a adoção da linguagem simples para garantir que o cidadão tenha acesso a informações e serviços de maneira clara, objetiva e acessível. O estudo também demonstra como os três eixos do IRIS — experimentar, formar e engajar — refletem na vida cotidiana da população por meio de serviços públicos mais eficientes e compreensíveis. A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, baseada em referências bibliográficas e documentos institucionais, demonstrando que o IRIS se tornou referência nacional e internacional. As premiações e reconhecimentos recebidos nos últimos anos reforçam sua relevância e sua contribuição para políticas públicas inovadoras e para o fortalecimento da transparência e do direito constitucional à informação. Os resultados apontam que os projetos implementados pelo laboratório geraram avanços concretos para a população, tanto no acesso digital quanto em materiais físicos mais claros, reforçando a necessidade contínua de inovação em comunicação pública. Mesmo com pouco tempo de existência, o IRIS já promove impactos significativos, sustentados pelo engajamento de suas equipes e por parcerias institucionais.

Palavras-chave: Laboratório de Inovação e Dados (IRIS); Governo do Ceará; tecnologia; inovação; serviço público.

¹Vera Lúcia Rocha Cavalcante; Bacharel em Letras; veracavalcante1@gmail.com.

²Stefania Márcia Câmara Monteiro; Mestre em Planejamento e Políticas Públicas pela Universidade Estadual do Ceará; stefaniamarcia@yahoo.com.br.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como finalidade destacar a importância do Laboratório ÍRIS, programa de Linguagem Simples e Inovação em Dados do Governo do Estado do Ceará, ressaltando sua relevância não apenas em nível estadual, mas também nacional e internacional. O ÍRIS se consolidou como uma referência na modernização da comunicação pública, promovendo uma administração mais acessível, transparente e eficiente. Sua atuação tem contribuído significativamente para transformar a forma como o poder público se comunica com o cidadão, sendo reconhecida por meio de premiações, parcerias e resultados concretos que refletem o impacto positivo de suas estratégias e ações colaborativas.

O nome ÍRIS foi escolhido por sua forte simbologia: a íris é a parte do olho humano responsável por controlar a entrada de luz e possibilitar a visão — uma metáfora que representa o propósito essencial do laboratório, que é tornar visíveis informações antes difíceis de compreender e iluminar a comunicação entre governo e sociedade. Assim como a íris regula a clareza da visão, o Laboratório ÍRIS busca clarear a linguagem, simplificar processos e aproximar o poder público da população, promovendo acesso à informação e transparência como princípios democráticos.

Este trabalho propõe uma análise aprofundada sobre os objetivos, missão, propósito e trajetória do Laboratório ÍRIS, desde sua criação até os dias atuais, abordando suas principais ações, implementações, parcerias e colaborações institucionais. Também será evidenciado o papel essencial do ÍRIS na criação da Lei nº 18.246/2022, que institucionaliza o uso da linguagem simples e do direito visual na comunicação pública do Estado do Ceará, além de seu reconhecimento como pioneiro e modelo de inovação para outras iniciativas no Brasil e no exterior.

A metodologia adotada é de natureza qualitativa, fundamentada em pesquisa bibliográfica e documental, com base em referências teóricas, sites institucionais, relatórios oficiais e materiais de comunicação do próprio Laboratório ÍRIS. O artigo está estruturado em seções que tratam da inovação no setor público, do impacto social da linguagem simples e das transformações práticas promovidas pela atuação do ÍRIS.

A escolha do tema está na valorização das ações inovadoras e no reconhecimento do Laboratório ÍRIS como pioneiro no Estado do Ceará, cuja atuação tem alcance e

reconhecimento internacional, destacando-se pelas suas parcerias de sucesso e resultados concretos. Assim, o estudo evidencia que a inovação em dados e comunicação pública é um ato democrático, que busca garantir ao cidadão o direito de compreender o que lhe é informado, fortalecendo a relação entre governo e sociedade por meio de uma linguagem clara, empática e acessível.

2 DESENVOLVIMENTO

O presente artigo aborda a importância da Linguagem Simples e apresenta um estudo sobre sua conjuntura histórica e a relevância de seu uso. Analisa-se a concepção inicial do movimento, o contexto nacional e, de forma específica, a experiência do Estado do Ceará, com a criação do Laboratório de Inovação e Dados – ÍRIS, iniciativa do Governo Estadual.

Para tanto, faz-se necessária uma elucidação do conceito de Linguagem Simples. Trata-se de uma técnica de comunicação e também de um movimento social que busca tornar os textos claros, diretos e fáceis de compreender por qualquer pessoa, sem perda de precisão ou de conteúdo essencial. Seu principal objetivo é garantir que a mensagem seja compreendida já na primeira leitura, sem a necessidade de releituras ou da ajuda de especialistas.

Essa prática visa facilitar o acesso da população às informações públicas, promovendo uma comunicação mais democrática, inclusiva e transparente. Para que um texto seja considerado simples e eficaz, ele deve atender a quatro pilares fundamentais: ser relevante, fácil de encontrar, fácil de ler e ter sentido e valor para o cidadão.

Portanto, escrever em linguagem simples é escrever pensando em quem vai ler, e não em quem está escrevendo. Isso envolve não apenas a escolha de palavras conhecidas, mas também o uso de frases curtas, estrutura textual, designer, organização lógica das ideias e um tom empático e acessível. A linguagem simples tem como propósito democratizar o acesso à informação em textos oficiais — sejam eles digitais ou impressos —, garantindo que todos compreendam com clareza os serviços, direitos e deveres oferecidos pelos setores públicos.

Para compreender a relevância nacional do Laboratório de Inovação e Dados do Ceará (ÍRIS), é necessário conhecer o conceito de Linguagem Simples, seu avanço mundial e destacar pesquisadores, projetos e citações relevantes.

Historicamente, as primeiras percepções sobre a necessidade de mudar a forma como os textos destinados aos cidadãos eram produzidos pelos órgãos públicos surgiram na década

de 1940. No entanto, foi apenas nos anos 1970 que o movimento ganhou força e começou a gerar ações concretas. O movimento de linguagem simples por países como Canadá, Austrália, Nova Zelândia, Suécia e posteriormente, México e Latina.

Nos Estados Unidos, o governo de Richard Nixon determinou que as agências federais redigissem contratos e regulamentos de maneira mais clara e compreensível — um marco institucional em direção à simplificação da linguagem administrativa e jurídica, com o objetivo de aproximar o cidadão da informação pública. Esse movimento, conhecido como Plain Language (linguagem simples), foi impulsionado em 1979 pela Plain English Campaign, no Reino Unido, mais especificamente em Liverpool, Inglaterra, criada por Chrissie Maher, que se destacou por combater o uso de uma linguagem burocrática e inacessível nos documentos oficiais.

No contexto do avanço histórico da Linguagem Simples ao redor do mundo, diversos autores destacam sua importância para a efetividade da comunicação pública e o fortalecimento da cidadania. Segundo Maher (s.d., 42ª ed.), na Plain English Campaign, a linguagem simples só cumpre seu papel se os documentos forem testados junto ao público, pois, sem compreensão efetiva, a democracia não se realiza. Lutz (1989) reforça que a clareza é a principal virtude da linguagem, sendo comprometida pelo uso de palavras desconhecidas. Redish (2018) argumenta que a linguagem simples envolve redação, estrutura e design de modo que o público consiga localizar, entender e utilizar as informações de forma eficiente. Redish (2020) acrescenta que diretrizes de linguagem simples devem priorizar as necessidades dos usuários, engajá-los na produção dos textos e utilizar organização e design eficazes.

No Brasil, a adoção da linguagem simples começou a ganhar força a partir da segunda década dos anos 2000, impulsionada por pesquisas acadêmicas e iniciativas voltadas à transparência pública e à inovação governamental, tendo como pioneira a pesquisadora e referencial nacional em Linguagem Simples, Heloísa Fisher.

Sobre o tema, Fisher escreveu:

Linguagem clara é um conjunto de práticas que facilitam a leitura e a compreensão de textos. Considera o público a quem a comunicação se destina para organizar as ideias, escolher as palavras mais familiares, estruturar as frases e determinar o design. O leitor consegue localizar com rapidez a informação de que precisa, entendê-la e usá-la. Evita jargão e termos técnicos: se for inevitável, deve explicá-los. Possibilita transmitir informações complexas de maneira simples e objetiva. Uma comunicação em linguagem clara é visualmente convidativa e fácil de ler porque foi escrita com esta meta. Costuma ter o tom de uma conversa amigável e respeitosa. Reconhece o direito que toda pessoa tem de entender textos relevantes para o seu cotidiano. Sua intenção primordial é esclarecer. Sempre que possível, testa se o público-alvo entendeu bem o texto antes de publicá-lo (Fischer, 2018. p. 10).

No contexto nacional, apresentam-se, em ordem cronológica, os principais eventos que marcaram o avanço e a institucionalização da Linguagem Simples no Brasil. Esses marcos incluem as primeiras atividades, projetos e políticas públicas voltadas à comunicação clara e acessível na administração pública.

No estado de São Paulo, entre janeiro e abril de 2019, ocorreu a chamada fase de exploração da Prefeitura, período em que a equipe responsável realizou pesquisas estruturadas sobre iniciativas de Linguagem Simples em outros países, além de promover oficinas internas. Esse momento é considerado o marco inicial formal de experimentação da Linguagem Simples no setor público brasileiro.

Durante o período compreendido entre abril e junho de 2019, teve início a fase de experimentação do Programa de Linguagem Simples. Nessa etapa, a equipe da Prefeitura aplicou o método em diversos documentos administrativos, como cartas de serviços e termos de referência, demonstrando que a proposta não se restringia ao campo teórico, mas já se convertia em práticas concretas e efetivas dentro da administração pública.

Posteriormente, em novembro de 2019, a Prefeitura sancionou o Decreto nº 59.067/2019, instituindo oficialmente o Programa Municipal de Linguagem Simples na administração pública municipal. Essa iniciativa marcou um marco histórico, sendo reconhecida como o primeiro programa público institucionalizado de Linguagem Simples no Brasil, consolidando o compromisso do município com a comunicação clara e acessível ao cidadão.

A Lei Municipal nº 17.316/2020 foi promulgada, no dia 6 de março de 2020, estabelecendo a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta. Essa legislação consolidou a mudança normativa iniciada pelo decreto anterior e ampliou seu alcance, reforçando o compromisso do município com uma comunicação mais clara, acessível e centrada no cidadão.

O lançamento da Rede Linguagem Simples Brasil, em março de 2021, marcou uma iniciativa de abrangência nacional voltada à integração de servidores públicos, pesquisadores e instituições comprometidas com o tema. Esse evento representou o início de uma articulação mais ampla em todo o país, conectando diferentes entes federativos e consolidando a Linguagem Simples como uma pauta essencial de governança e inovação pública.

O principal propósito da Rede Linguagem Simples Brasil é difundir o uso da Linguagem Simples, reunindo e compartilhando materiais e experiências com servidores e servidoras interessados em aplicar essa prática em seus órgãos públicos.

A rede foi idealizada por Heloísa Fischer, especialista no tema, e criada em parceria com o Lab11 (Laboratório de Inovação Pública da Prefeitura de São Paulo), o IRIS (Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará) e a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia. Atualmente, conta com a participação de mais de 830 pessoas, tanto do setor público quanto de outras áreas.

Durante esse período, Heloísa Fischer teve papel fundamental como articuladora e difusora do conceito de Linguagem Simples, participando de ações de sensibilização e capacitação, inclusive em eventos de relevância nacional, como debates e audiências públicas no Senado Federal, contribuindo para o avanço da pauta no cenário legislativo.

Em 2022, a proposta começou a se expandir para outros estados. Um exemplo foi a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, que instituiu portaria interna sobre o uso da Linguagem Simples, demonstrando a difusão da política para além de São Paulo, alcançando a esfera estadual.

Por fim, em março de 2025, o Senado Federal aprovou o Projeto de Lei nº 6.256/2019, que institui a obrigatoriedade do uso da Linguagem Simples por órgãos públicos em todos os níveis — União, Estados e Municípios. Esse marco nacional é considerado essencial, pois eleva a pauta da Linguagem Simples ao nível legislativo federal, fortalecendo seu papel como referência nacional e internacional.

A necessidade de tornar a comunicação pública mais clara e acessível aos cidadãos também é real no Ceará, o que levou o Governo do Estado a criar, em 2019, o Laboratório de Inovação e Dados — Laboratório ÍRIS — oficialmente lançado em 21 de janeiro de 2020, no Palácio da Abolição, em Fortaleza, configurando como um grande referencial entre programas de pesquisa e implementação da linguagem simples no país.

Durante o evento, foram apresentadas suas diretrizes, com ênfase na promoção da cultura de inovação, na aceleração da transformação digital no setor público e na implementação de práticas que tornem os serviços governamentais mais acessíveis, eficientes e centrados no cidadão. O projeto é uma iniciativa da Casa Civil, em parceria com a Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FUNCAP).

O laboratório atua na transformação digital dos serviços, desenvolvendo soluções centradas no cidadão, além de ofertar capacitações e oficinas sobre linguagem simples para servidores públicos. Dessa forma, o Projeto Íris se consolidou como referência nacional em comunicação clara e governo aberto, fortalecendo o compromisso do Ceará com uma administração pública mais transparente, acessível e humana.

A missão do Laboratório ÍRIS é promover a transparência, clareza e acessibilidade na comunicação pública, fortalecendo a relação entre governo e cidadão por meio da aplicação de práticas de linguagem simples e direito visual. Para cumprir essa missão, o laboratório estrutura suas ações em três eixos fundamentais: **experimentar**, que consiste na simplificação de produtos digitais, documentos e fluxos administrativos; **formar**, que envolve a capacitação de servidores e a realização de oficinas práticas para disseminar a cultura de comunicação clara; e **engajar**, cujo objetivo é ampliar a adoção da linguagem simples entre órgãos públicos, criando redes internas de multiplicadores e consolidando mudanças culturais sustentáveis. Esses eixos atuam de forma integrada, sustentando a missão do laboratório de tornar o serviço público mais eficiente, acessível e centrado no cidadão.

A implementação da linguagem simples no Governo do Estado do Ceará contou com a participação essencial de Heloísa Fischer, colaborando na criação do Programa de Linguagem Simples, que culminou na promulgação da Lei Estadual nº 18.246, em 11 de dezembro de 2022, estabelecendo a política estadual de linguagem simples para órgãos e entidades da administração pública. Em parceria com o ÍRIS, Fischer destaca que *“novos padrões de consumo da informação pública exigem adequações na linguagem usada pelos governos.”*

O ÍRIS tem transformado idéias em realidades concretas, por meio de programas, aplicativos e projetos digitais e físicos que fortalecem a inovação, a transparência e a comunicação acessível no serviço público.

Aqui estão alguns dos programas:

- a) Ceará App — aplicativo que reúne os principais serviços digitais do Governo do Estado do Ceará.
- b) Programa Linguagem Simples Ceará — iniciativa para implantar uma nova cultura de linguagem governamental mais acessível e inclusiva.
- c) Projeto Big Data Social — plataforma ou projeto para análise de dados sociais coordenado pelo laboratório.

A plataforma Big Data é um sistema tecnológico desenvolvido para armazenar, processar, analisar e visualizar grandes volumes de dados — muitas vezes em tempo real — vindos de diversas fontes (como redes sociais, sensores, bancos de dados públicos, registros administrativos, entre outros).

Ela combina infraestrutura de alta capacidade computacional, ferramentas de análise de dados e algoritmos de inteligência artificial para transformar grandes quantidades de informações brutas em insights úteis para a tomada de decisão.

- d) Projeto Acesso Cidadão — projeto voltado para simplificação de acesso aos sistemas públicos.
- e) Jogo Rota da Inovação — jogo criado pelo laboratório para formação de servidores do setor público em design thinking.
- f) Guia ÍRIS de Simplificação: Linguagem Simples e Direito Visual — publicação do laboratório que aborda linguagem simples e direito visual para comunicação pública.
- g) Projeto Mulheres Rurais (em parceria com a Secretaria do Desenvolvimento Agrário) — edital guiado pelo laboratório usando técnicas de linguagem simples e design editorial.

O laboratório dispõe de duas importantes ferramentas de acesso: o site institucional e o Guia ÍRIS de Linguagem Simples e Direito Visual. Ambas reforçam seu compromisso com a transparência, a comunicação acessível e a difusão do conhecimento sobre inovação no setor público.

O site do ÍRIS destaca-se por reunir informações atualizadas sobre os projetos, programas e iniciativas desenvolvidas pelo laboratório. Ele funciona como um espaço de divulgação e interação, permitindo que cidadãos, pesquisadores e servidores públicos conheçam as ações, resultados e oportunidades de capacitação promovidas pela instituição.

Visualmente, o site apresenta um portfólio bem estruturado, design moderno e intuitivo, uma estrutura organizada por eixos de atuação — cultura de inovação, governo digital e ciência de dados. Sua navegação é simples, fluida, intuitiva, com menu fixo e seções de fácil acesso, proporcionando ao usuário uma experiência clara e funcional. A coerência entre a estrutura do site, sua linguagem visual e a proposta institucional do ÍRIS evidencia a aplicação prática a que o Laboratório se propõe.

Conforme consta em sua página oficial, o Laboratório atua em três eixos:

- a) cultura da Inovação;
- b) governo digital;
- c) ciência de dados.

Já o Guia ÍRIS é uma ferramenta educativa e de apoio técnico que apresenta orientações práticas sobre linguagem simples e direito visual aplicados à comunicação pública. O material serve como referência para órgãos e servidores que desejam aprimorar a forma como se comunicam com a sociedade, tornando as informações governamentais mais compreensíveis, inclusivas e próximas do cidadão.

2.1 Laboratório ÍRIS e a linguagem simples no setor público cearense: parcerias, aplicações digitais e impactos na comunicação governamental.

1. Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA): a parceria entre o Laboratório ÍRIS e a SESA teve início em abril de 2020, com foco na aceleração da “Plataforma de Atendimento Digital – Plantão Coronavírus” e na aplicação de diretrizes de Linguagem Simples nos conteúdos e fluxos de atendimento virtual.

Realizações principais:

- Realização de oficinas de inovação em linguagem de governo, destinadas a gestores, designers, desenvolvedores e comunicadores da SESA, com apresentação das etapas de técnica de Linguagem Simples e exercícios práticos de reescrita de textos.
- Aplicação de Linguagem Simples nos materiais, fluxos e assistente virtual da plataforma Plantão Coronavírus, com objetivo de tornar a comunicação do órgão com o cidadão mais clara e inclusiva.

Resistências e desafios:

- A mudança de cultura de servidores acostumados com linguagem técnica e jargão da saúde. Foi necessário sensibilizar para que o foco fosse o cidadão — não apenas o processo interno.
- A adequação dos fluxos digitais e canais de atendimento para incorporar linguagem mais simples, sem perder precisão técnica.

Alterações práticas:

- Aceleração da “Plataforma de Atendimento Digital Plantão Coronavírus” com aplicação das diretrizes de Linguagem Simples nos fluxos do assistente virtual.

Em uso: comunicação e atendimento em plataformas digitais reformulados; materiais escritos (cartilhas/textos) revisados com linguagem mais acessível.

- Projeto: Inclusão de “Guia de Diversidade” no app “Ceará App” ligado à SESA.
 - O que foi feito: Disponibilização de guia voltado à diversidade (LGBTQIA+) e serviços de saúde no aplicativo público.
 - Alterações práticas: Conteúdo educativo/informativo digital acessível no app, ampliando a inclusão e visibilidade.
 - Em uso: App oficial com categoria “Saúde” que contém este guia.
 - Benefícios observados:
 - A SESA passou a contar com canais de comunicação virtual com linguagem mais acessível, o que facilita o entendimento das informações de saúde pública por parte da população.
 - A atuação do ÍRIS ajudou a instituir uma cultura de comunicação centrada no usuário, o que é estratégico para a área de saúde, dado o impacto direto da compreensão sobre adesão a tratamentos, vacinas e orientações.

2. Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará (SEFAZ): concentraram-se em documentos do Contencioso Administrativo Tributário (CONAT) e sistema “Tramita”.

“O projeto desenvolvido junto ao Conat é um exemplo disso, tivemos um espaço seguro para discutir e cocriar algo inovador, que traz uma nova cultura de linguagem para os documentos jurídicos e administrativos.” - destacou a então gestora de Experiência do Usuário e Linguagem do ÍRIS, Isabel Ferreira Lima, durante a apresentação do projeto em evento no dia 19 de janeiro de 2023 para profissionais do CONAT e da Secretaria Executiva da Receita.

Realizações principais:

- Desenvolvimento de projeto para redesign de intimações do CONAT (1ª e 2ª instância e admissibilidade de recurso) aplicando Linguagem Simples, Direito Visual e design editorial.
- Diagnóstico de Experiência do Usuário e Linguagem Simples no Sistema “Tramita” da SEFAZ.

Resistências e desafios:

- A cultura de produção de documentos tributários e jurídicos com linguagem técnica, formal e voltada para processos internos, levantou resistência — havia preocupação com “perda de rigor jurídico-administrativo”.
- A adaptação de práticas para conciliar clareza, acessibilidade e precisão legal/tratamento técnico foi um ponto crítico.

Benefícios observados:

- Em junho de 2023, a SEFAZ instituiu novo modelo de intimação com uso de Linguagem Simples, com recursos como ícones, vocabulário mais acessível e perguntas frequentes.
- Isso representa ganho em transparência, facilita a compreensão do contribuinte sobre o que fazer, reduz dúvidas e retrabalho por parte do órgão.
- A parceria ajudou a introduzir um novo padrão de comunicação tributária mais centrado no cidadão, não apenas na instituição.

3. Secretaria da Cultura do Estado do Ceará (SECULT)

Realizações principais:

- Lançamento do primeiro edital do Estado com aplicação de Linguagem Simples, Direito Visual e Design Editorial – o “Edital Ceará da Cidadania e Diversidade Cultural” em 16 de fevereiro de 2022.

“A gente começa com um “Olá”, convidando o cidadão para conhecer o edital. Apresentamos uma escrita mais amigável, mais condutiva, pensada para o formato on-line, focada na compreensão, a partir do design da informação, das diretrizes de Linguagem Simples e da revisão textual. Além disso, aplicamos as expertises de experiência do usuário, como usabilidade e acessibilidade, simplificando um documento de modo a desonerar as equipes da Secult no esclarecimento de dúvidas”. – declarou a coordenadora do Programa Linguagem Simples Ceará, Isabel Ferreira Lima sobre o Edital.

- Redesign do documento: estrutura em tópicos, uso de cores e elementos visuais que facilitam a identificação das partes do edital.

Resistências e desafios:

- Editais culturais historicamente elaborados com linguagem formal e complexa; adaptação exigiu da equipe mudança de mentalidade para focar no usuário/participante, não apenas no procedimento interno.

Benefícios observados:

- A democratização do acesso aos recursos culturais: ao tornar o edital mais compreensível, ampliou-se potencialmente o número e a diversidade dos participantes.
- A SECULT passa a dispor de modelo de comunicação de cultura pública mais inclusiva, alinhado à cidadania e ao direito à participação cultural.

“Foi nessa pegada que realizamos a parceria com o ÍRIS (Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará) e com a Associação Ceará Design para a aplicação de Linguagem Simples, Direito Visual e Design Editorial, no sentido de democratizar o acesso aos direitos culturais”, enfatizou, à época, Fabiano Piúba, secretário da Cultura do Ceará.

4. Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (DETRAN-CE)

Mesmo não tendo tantas publicações específicas como os órgãos acima, o DETRAN-CE é parceiro nas ações do Programa Linguagem Simples Ceará do ÍRIS.

Realizações principais:

- Participou de capacitações, formações ou experimentações de linguagem simples e design de comunicação pública.

Resistências e desafios:

- No contexto de trânsito, formulários, processos administrativos e notificações possuem linguagem técnica, siglas e fluxos.

Benefícios observados:

- Ao se engajar nesta cultura de linguagem simples, passa a ter meios mais eficazes de atendimento ao público, com documentos e fluxos mais compreensíveis, o que reduz erros, retrabalho e melhora a experiência do usuário.
- A parceria fortalece a instituição para responder à demanda de clareza e acessibilidade, aspectos cada vez mais valorizados pela sociedade.
- Projeto: Atendimento virtual por WhatsApp para documentos do veículo, via DETRAN-CE.
 - O que foi feito: Disponibilização de documento de veículos via WhatsApp — arquivo PDF que pode ser baixado/imprimido; disponibilização via WhatsApp de extrato de licenciamento anual, boleto, linha digitável.

- Alterações práticas: Serviço presencial substituído ou complementado por atendimento virtual; redução da necessidade de deslocamento físico.
- Em uso: WhatsApp oficial do DETRAN-CE (número informado) para envio de documentos e serviços.
- Projeto: Tele-atendimento “Tele Detran” com WhatsApp e robô ChatBot.
 - O que foi feito: ChatBot/WhatsApp para atendimento de dúvidas sobre CNH, licenciamento, veículos; média de atendimentos elevada (1,6 mil/dia em certa fase) via canais remotos.
 - Alterações práticas: Atendimento telefônico/tradicional complementado por canais digitais — WhatsApp + robô — ampliando acesso remoto.
 - Em uso: Canal WhatsApp do Tele Detran funciona de segunda a sábado das 7h às 19h.
- Projeto: Comunicação via redes sociais (por exemplo TikTok) para informação e aproximação.
 - O que foi feito: DETRAN-CE estreia perfil no TikTok com conteúdo rápido e direto ao cidadão.
 - Alterações práticas: Uso de linguagem e formato mais acessível (vídeo curto) para atingir usuários que usam redes sociais.
 - Em uso: Perfil oficial @detranceoficial no TikTok. De 2020 a 2025, se iniciativas:
 - Maio de 2020: realização dos Webinaris, promovidos pela EGPCE em parceria com o Íris, abordando cultura de inovação, governo digital e ciência de dados.
 - Outubro de 2020: reunião entre o Corpo de Bombeiros Militar do Ceará (CBMCE) e o Íris para desenvolver um plano de ação voltado à prevenção de incêndios.
 - Janeiro de 2021: apresentação de projetos do Íris e do Programa Cientista-Chefe à primeira-dama do Estado, com foco em dados, linguagem simples e proteção social.

- Dezembro de 2022: realização da Jornada de Inovação em Sobral, com palestras e oficinas sobre Experiência do Usuário (UX) e Linguagem Simples.
- Fevereiro de 2024: promoção do 1º Encontro de Laboratórios de Inovação no Setor Público do Ceará, reunindo gestores e pesquisadores.
- Junho de 2025: conquista de três prêmios nacionais por iniciativas de inovação e destaque na aplicação da linguagem simples no serviço público.

2.2 Outras parcerias

Entre as instituições parceiras estão a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), com quem o laboratório desenvolve projetos de inovação e direito visual; o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), com foco na aplicação de linguagem simples e design editorial em editais; e a Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública (Supesp), em parceria para capacitação e boas práticas em proteção de dados e segurança pública.

2.2.1 Colaboração entre o Laboratório Íris e a Alece: implementação da linguagem simples e direito visual no legislativo cearense

A Assembleia Legislativa do Estado do Ceará (ALECE), em parceria com o Laboratório ÍRIS — lançou o Projeto LegiSimples, com o objetivo de tornar a produção normativa e administrativa da Casa mais clara e acessível à sociedade. O evento ocorreu em 29 de setembro deste ano, com palestra de Mônica Saraiva, gestora do Núcleo de Linguagem Simples do ÍRIS, abordando a aplicação da linguagem simples no contexto legislativo.

O projeto surgiu da necessidade de modernizar os normativos internos da ALECE, frequentemente complexos devido à sua natureza técnica, dificultando a compreensão por parlamentares, servidores e cidadãos. Alinhado à Lei nº 18.246/2023, o LegiSimples é executado pela Consultoria Técnica Legislativa (CTLegis), em articulação com a Diretoria Legislativa e demais setores da Casa.

Entre as ações implementadas estão: criação da Comissão de Linguagem Simples Legislativa com composição multidisciplinar; simplificação e padronização da Constituição Estadual de 1989, do Regimento Interno e do Estatuto do Servidor Público Civil; produção de manuais e orientações internas; capacitação de servidores; e aplicação de recursos de direito visual, como fluxogramas e quadros explicativos, para facilitar a compreensão das normas. A iniciativa evidencia a importância da colaboração do Laboratório ÍRIS na disseminação da linguagem simples e na modernização da comunicação pública legislativa.

2.3 O ÍRIS em destaque: conquistas, premiações e avanços na comunicação governamental

O sucesso do Laboratório ÍRIS vai muito além da teoria, manifestando-se na prática por meio da aplicação de inovações e colaborações com diversos setores públicos do Estado do Ceará. O impacto positivo é perceptível no dia a dia da população, que hoje tem acesso mais fácil, claro e rápido às informações e serviços oferecidos pelos órgãos públicos. Essa aproximação entre governo e cidadão reflete o compromisso do ÍRIS com a transformação da comunicação pública, a simplificação de processos e a promoção de uma gestão mais eficiente, transparente e democrática.

Além do reconhecimento prático, o Laboratório ÍRIS vem conquistando destaque nacional e internacional por meio de importantes premiações que reforçam sua relevância e excelência. Em 2020, recebeu a Medalha Espírito Público, pelo trabalho realizado durante a pandemia de Covid-19, em parceria com a Secretaria da Saúde do Ceará (SESA), implementando soluções como teleatendimento, boletins digitais e sistemas de geointeligência. No ano seguinte, em 2021, foi vencedor do Prêmio Labutantes, conquistando oito categorias nacionais relacionadas à inovação no setor público, incluindo as áreas de Linguagem Simples, Direito Visual e Transformação Digital.

Em 2023, o laboratório foi reconhecido internacionalmente com o Prêmio Cheryl Stephens de Inovação em Linguagem Simples, concedido pela PLAIN – Associação Internacional de Linguagem Simples, pela excelência em iniciativas que tornam a comunicação mais acessível e inclusiva. E em 2025, consolidando sua trajetória de sucesso, o ÍRIS recebeu destaque no Prêmio Conexão Inova, conquistando três prêmios na categoria “Projetos de Inovação para Pessoas e Organizações Públicas” e sendo finalista como “Laboratório de

Inovação no Setor Público”. Esses reconhecimentos evidenciam a importância do trabalho desenvolvido pelo ÍRIS, que vem transformando a forma como o governo se comunica e se relaciona com a sociedade cearense.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, sustentada pela investigação bibliográfica e documental. Para isso, realizou-se um levantamento de referências teóricas, materiais institucionais e informações públicas relacionadas ao Laboratório Iris, de modo a compreender sua estrutura, atuação e impacto. Esse tipo de abordagem permitiu analisar, de forma interpretativa, diferentes fontes que dialogam com o tema, favorecendo uma compreensão aprofundada do objeto estudado.

Além disso, a metodologia incluiu uma contextualização histórica tanto em âmbito internacional quanto nacional, situando o surgimento e a evolução dos laboratórios de inovação pública. A análise foi direcionada, especialmente, para o desenvolvimento e o êxito do trabalho realizado pelo Iris no estado do Ceará, destacando suas práticas, resultados e contribuições no fortalecimento da inovação governamental. Essa perspectiva histórica e comparativa ofereceu base para compreender o posicionamento e a relevância do laboratório no cenário brasileiro.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação da Linguagem Simples no serviço público cearense, conduzida pelo Laboratório ÍRIS, representa um marco significativo na transformação da comunicação entre governo e cidadão. No entanto, ao longo desse processo, inúmeros desafios foram enfrentados. O principal deles está relacionado à mudança cultural dentro da administração pública, marcada por uma tradição burocrática, técnica e formalista, que muitas vezes dificulta o acesso do cidadão às informações que lhe dizem respeito. A cultura institucional, profundamente enraizada em jargões e em estruturas rígidas, revelou-se um dos maiores entraves para a adoção de práticas comunicativas mais acessíveis, diretas e empáticas.

Desde a sua criação, o projeto enfrentou grandes desafios, principalmente relacionados à resistência do servidor público às mudanças, à quebra de paradigmas enraizados e à substituição de textos densos, burocráticos e cheios de jargões por uma comunicação clara,

acessível e centrada no cidadão. Essa resistência inicial exigiu estratégias de capacitação, oficinas e cocriação, permitindo que os servidores compreendessem a relevância da linguagem simples como ferramenta de cidadania e eficiência no serviço público.

Apesar dos obstáculos, os benefícios para a sociedade já são perceptíveis. O atendimento ao público tornou-se mais ágil, com redução de perdas de tempo e menor necessidade de esclarecimentos adicionais. A comunicação clara proporcionou maior eficiência nos serviços e aproximação entre cidadão e governo, reforçando a dimensão democrática do direito à informação. Além disso, o Laboratório ÍRIS atua de forma colaborativa, não apenas promovendo treinamentos, mas envolvendo os servidores em práticas reais dentro dos órgãos, garantindo que as soluções de linguagem simples sejam contextualizadas, funcionais e aplicáveis ao cotidiano de cada serviço. A introdução de elementos de direito visual — ícones, fluxogramas, quadros explicativos — também contribuiu para tornar os serviços mais acessíveis a diferentes públicos, incluindo pessoas com distintos níveis de alfabetização e necessidades especiais.

O grande desafio é expandir a mentalidade da comunicação cidadã para todos os níveis do serviço público, garantindo que cada servidor compreenda seu papel como agente de transformação social. Isso implica investir continuamente em formação, pesquisa, incentivo à inovação e integração entre órgãos, ampliando o alcance da linguagem simples em plataformas digitais, formulários, editais, portais e canais de atendimento. A consolidação dessa cultura comunicativa não é apenas uma questão técnica, mas uma expressão de democracia e cidadania, pois quando o cidadão entende, ele participa; e quando participa, fortalece o próprio Estado democrático de direito.

REFERÊNCIAS

ABC PÚBLICA. **Simplificar para incluir**: casos inspiradores de linguagem simples em comunicação pública. Brasília, DF: ABC Pública, 2024.

ARAÚJO, Luciana Coutinho. Linguagem simples é política de comunicação pública? O caso de São Paulo. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISADORES EM COMUNICAÇÃO E POLÍTICA, 10., 2023, Fortaleza. **Anais** [...]. Fortaleza: Compolítica, 2023.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ. [Site]. Fortaleza: Alece, 2025. Disponível em: <https://www.al.ce.gov.br>. Acesso em: 30 nov. 2025.

BUFOLIN, Darko Rodrigues. **Uma linguagem “descomplicada”**: a busca pela simplificação do discurso jurídico por meio de iniciativas no setor público. 2023. Monografia (Especialização em Linguagem Jurídica) – Faculdade de Letras, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2023.

CARDOZO, Guilherme Lima. Linguagem simples na administração pública brasileira: experiências normativas e desafios de implementação. **Direito em Movimento**, Rio de Janeiro, v. 23, e633, p. 1 - 17, 2025. Disponível em: 10.70622/2238-7110.2025.633. Acesso em: 30 nov. 2025.

CASCADEL. Governo Municipal. [Site]. Cascavel: Prefeitura Municipal, 2025. Disponível em: <https://www.cascavel.ce.gov.br>. Acesso em: 30 nov. 2025.

CEARÁ. Governo do Estado. **Íris promove 1º Encontro de Laboratórios de Inovação no Setor Público do Ceará**. Fortaleza, 29 fev. 2024. Disponível em: <https://www.ceara.gov.br/2024/02/29/iris-promove-1o-encontro-de-laboratorios-de-inovacao-no-setor-publico-do-ceara/>. Disponível em: 30. nov. 2025.

CEARÁ. Governo do Estado. Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará. **Página institucional**. Fortaleza: Governo do Estado, 2025. Disponível em: <https://irislab.ce.gov.br>. Acesso em: 30 nov. 2025.

CEARÁ. Governo do Estado. Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará. **Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará amplia acesso a conteúdos com mais um canal de comunicação**. Fortaleza, 18 maio 2022. Disponível em: <https://irislab.ce.gov.br/laboratorio-de-inovacao-e-dados-do-governo-do-ceara-amplia-acesso-a-conteudos-com-mais-um-canal-de-comunicacao>. Acesso em: 30 nov. 2025.

CEARÁ. Governo do Estado. Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará. **Introdução à transformação digital para gestores públicos**. Fortaleza: Governo do Estado, 2020. Disponível em: <https://irislab.ce.gov.br/storage/2022/04/Introducao-a-transformacao-digital-para-gestores-publicos.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2025.

CEARÁ. Governo do Estado. Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará. **Inovação de A a Z**. Fortaleza: Governo do Estado, 2020. *E-book*. Disponível em: <https://irislab.ce.gov.br/wp-content/uploads/2022/05/Ebook-InovacaodeAaZ.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2025.

CEARÁ. Governo do Estado. Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará. **Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará**. LabGov, 7 fev. 2022. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=D2-82O7SUKc>. Acesso em: 30 nov. 2025.

CEARÁ. Governo do Estado. Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará. **Guia ÍRIS de simplificação**: linguagem simples e direito visual. Fortaleza: Governo do Estado, 2021.

ESTADO DO CEARÁ; ÍRIS – Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará. Cartilha: Como usar a Linguagem Simples – Tornando as comunicações internas e com a sociedade mais fáceis de ler e entender. Fortaleza: **CGE / ÍRIS**, out. 2021.

GOVERNO DE SÃO PAULO. Disponível em: <https://www.sp.gov.br>.

CEARÁ. Governo do Estado. [Site]. Fortaleza: Governo do Estado, 2025. Disponível em: <https://www.ce.gov.br>. Acesso em: 30 nov. 2025.

CEARÁ. Secretaria da Cultura. [Site]. Fortaleza: Secult, 2025. Disponível em: <https://www.secult.ce.gov.br>. Acesso em: 30 nov. 2025.

CEARÁ. Secretaria da Fazenda. [Site]. Fortaleza: Sefaz, 2025. Disponível em: <https://www.sefaz.ce.gov.br>. Acesso em: 30 nov. 2025.

CEARÁ. Secretaria da Saúde. [Site]. Fortaleza: Sesa, 2025. Disponível em: <https://www.saude.ce.gov.br>. Acesso em: 30 nov. 2025.

CEARÁ. Departamento Estadual de Trânsito. [Site]. Fortaleza: Detran, 2025. Disponível em: <https://www.detran.ce.gov.br>. Acesso em: 30 nov. 2025.

FISCHER, Heloísa. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania: subsídios do movimento mundial pela linguagem clara para facilitar a compreensão de textos que orientam cidadãos brasileiros em ambientes de governo eletrônico**. 2018. Monografia (Especialização em Cultura do Consumo) – Pontifícia Universidade Católica, 2018. Disponível em: <https://desenvolvimentodegestores.ufc.br/wp-content/uploads/2021/09/especializacao-heloisa-fischer.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2025.

FISCHER, Heloísa. **Linguagem simples na comunicação pública**. Rio de Janeiro: PUC, 2021.

FISCHER, Heloísa. **Linguagem simples**: o entrelaçamento da empatia na comunicação escrita. São Paulo: **Centro Paula Souza**, 2021. *E-book*.

FISCHER, Heloísa; MONT'ALVÃO, Cláudia; RODRIGUES, Erica dos Santos; ENGELKE, Antônio. 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.

FISCHER, Heloísa. **Me Conta+ – Heloísa Fischer e Isabel Ferreira Lima**: importância da linguagem simples na comunicação pública. Brasília, DF: TV Câmara, 2025.

LUTZ, William D. **Discurso dúbio**: de “Aumento de Receita” a “Vida Terminal”: como governo, empresas, anunciantes e outros usam a linguagem para enganar você. Nova Iorque: Harper & Row, 1989.

MAHER, Chrissie. Jargão disfarçado é a maior ameaça ao inglês claro hoje. **Plain English**, [s. l.], n. 42, p. 3.

MARTINS, Heloísa Tavares; SILVA, Adriano Rosa da; CAVALCANTI, Márcia Teixeira. Linguagem Simples: um movimento social por transparência, cidadania e acessibilidade. **Cadernos do Desenvolvimento Fluminense**, Rio de Janeiro, n. 25, p. 1 - 16, 2023. DOI: 10.12957/cdf.2023.72869. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/cdf/article/view/72869>. Acesso em: 30 nov. 2025.

REDISH, Janice. **Conteúdo e design**: como eles se relacionam? Washington, DC: Society for Technical Communication, 2020.

REDISH, Janice. **Linguagem clara**: trata-se de tornar mais inteligente, não de simplificar demais. [S.l.: s.n.], 2018.

REDISH, Janice. **UX Writing**: um novo papel para comunicadores técnicos? Washington, DC: Society for Technical Communication, 2020.

SÃO PAULO (Município). Câmara Municipal. **Webinar**: linguagem simples e poder público: como democratizar o acesso à informação. São Paulo, 11 maio 2020. Disponível em: <https://www.saopaulo.sp.leg.br/escoladoparlamento/cursos/cursos-anteriores/.../linguagem-simples-e-poder-publico>. Acesso em: 30 nov. 2025.