# Comunicação pública institucional para promoção da participação social: uma análise da Consulta Popular para reparação socioeconômica de Brumadinho e demais municípios atingidos

Fernando Resende Anelli (SEPLAG)[1]
Eduardo Lana Nascimento (SEPLAG-MG)[2]
Giovanna Lunardi Toledo (SEPLAG-MG)[3]
Luísa Silva Guimarães (SEPLAG-MG)[4]

## Resumo

Este trabalho visou descrever e analisar as formas inovadoras de comunicação pública com o cidadão adotadas para a realização da Consulta Popular dos Anexos I.3 e I.4 do Acordo Judicial de Reparação dos danos causados pelo rompimento das barragens da Vale S.A. em Brumadinho, firmado em 04 de fevereiro de 2021. Foram descritos os momentos de participação social relacionados a este processo específico, que envolveram envio de mais de três mil propostas de projetos pelas comunidades atingidas e pelas Prefeituras dos 26 municípios considerados atingidos entre fevereiro e junho de 2021, além da realização da Consulta Popular em si, realizada entre 05 e 22 de novembro de 2021. Com o objetivo de garantir uma comunicação pública adequada, uma série de ações foram realizadas – cabendo destacar que a Consulta Popular foi realizada em um aplicativo de serviços do governo estadual de maneira digital, o que demanda esforços ainda maiores para promover o acesso e a participação informada. Foram criadas listas de temas, subtemas e descrição de todos os projetos categorizados por município e desenvolvidos diversos materiais informativos e de comunicação: cartilhas, panfletos e cartazes digitais e impressos; contratação de carro de som; alimentação de site institucional; campanha de comunicação em redes sociais; dentre outras. Os materiais foram entregues nos 26 municípios atingidos e disponibilizados nos cerca de 220 pontos de apoio estruturados pelas Prefeituras Municipais e ATIs. A Consulta Popular foi concluída com mais de 10 mil participantes, de todos os 26 municípios considerados atingidos.

**Palavras-chave:** Brumadinho; Acordo Judicial de Reparação; Consulta Popular; Reparação Socioeconômica; Comunicação Pública.

## 1. Introdução

Em 25 de janeiro de 2019, no município de Brumadinho, em Minas Gerais, ocorreu o rompimento da Barragem I (B-I), da Mina Córrego do Feijão, que causou em sequência o rompimento das barragens B-IV e B-IV-A. O rompimento gerou um carreamento de aproximadamente 12 milhões de m³ de rejeitos, que se distribuíram na calha do ribeirão

[1] Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental, Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais, fernando.anelli@planejamento.mg.gov.br
[2] Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental, Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais, eduardo.lana@planejamento.mg.gov.br
[3]Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental, Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais, giovanna.lunardi@planejamento.mg.gov.br
[4] Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental, Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais, luisa.guimaraes@planejamento.mg.gov.br

Ferro-Carvão e no Rio Paraopeba, propagando-se até o remanso da Usina Hidrelétrica (UHE) de Retiro Baixo, entre os municípios de Pompéu e Curvelo.

O desastre, de significativa dimensão, provocou a morte de 272 pessoas - sendo dois nascituros. Até o mês de janeiro de 2022, mês em que a operação de buscas do Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais (CBMMG) e as ações de identificação do Instituto Médico Legal (IML) da Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG) completaram três anos, seis joias - como são chamadas pelos familiares - ainda não haviam sido encontradas. Além das perdas humanas, outros impactos diversos foram causados, com destaque para os danos socioeconômicos e socioambientais diretos em Brumadinho e em outros municípios da calha do Rio Paraopeba.

Diversas ações emergenciais se iniciaram logo após a ocorrência do desastre. Uma série de instituições se envolveram na execução e no acompanhamento das medidas promovidas nos meses seguintes e, após uma série de debates e negociações, foi firmado um Acordo Judicial de Reparação, em 04 de fevereiro de 2021. Mediado pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), o Acordo Judicial tem como objetivo promover a reparação dos danos socioambientais e socioeconômicos gerados pelo rompimento nos 26 municípios considerados atingidos e em todo o Estado de Minas Gerais - tendo como Compromitentes o Governo do Estado de Minas Gerais, o Ministério Público Federal (MPF), o Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG) e a Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais (DPMG), e como Compromissária a mineradora Vale S.A..

O Acordo Judicial de Reparação se organiza em anexos, além de outras ações específicas previstas em seu texto. Este trabalho tem como objeto alguns desdobramentos previstos para a execução dos Anexos I.3 e I.4, que se inserem como subitens do Anexo I - Programa de Reparação Socioeconômica. O Anexo I.3 - Projetos para a Bacia do Paraopeba prevê execução de um montante de R$ 2,5 bilhões em projetos de reparação socioeconômica enquanto obrigações de fazer pela Vale S.A., a serem distribuídos entre 25 municípios atingidos, a partir de critérios pré-definidos e explicitados no próprio Acordo Judicial. O Anexo I.4 - Projetos para Brumadinho conta com R $1,5 bilhão para a execução de projetos de reparação socioeconômica no município em que o rompimento ocorreu. Tais projetos possuem como propósito o fortalecimento dos serviços públicos existentes, contemplando assim áreas temáticas como saúde, agricultura, pecuária e abastecimento, desenvolvimento social, entre outras.

Para que ocorra a aplicação desse recurso, previu-se um período para que as comunidades atingidas e as Prefeituras Municipais encaminhassem propostas de projetos para se unirem àquelas já previstas no texto do Acordo Judicial - estruturadas pelos órgãos públicos estaduais. A partir da consolidação de todas essas propostas de projetos, previu-se a realização de uma consulta à população atingida para fins de priorização, visando subsidiar a tomada de decisão dos Compromitentes em relação aos projetos de reparação socioeconômica a serem executados.

Diante do exposto, destaca-se a existência de diversos desafios para que os processos brevemente detalhados acima fossem colocados em curso. Em um contexto adverso como o da reparação de um desastre de tamanha magnitude, faz-se necessário comunicar à população atingida as ações e medidas em desenvolvimento de maneira transparente, completa e informativa - sendo essencial que tais preceitos sejam incorporados às ações realizadas pelo Poder Público. Nesse sentido, tem-se como objetivo geral deste trabalho descrever e analisar as formas inovadoras de comunicação pública com o cidadão adotadas pelos Compromitentes para a realização da Consulta Popular dos Anexos I.3 e I.4 do Acordo Judicial de Reparação.

Como objetivos específicos, o presente trabalho possui: revisar as perspectivas teóricas acerca dos conceitos de comunicação pública e linguagem simples; contextualizar o Acordo Judicial celebrado, com foco no processo de Consulta Popular realizado; descrever as estratégias de comunicação pública institucional desenvolvidas nos momentos antecedente, durante e posterior à realização da Consulta Popular, à luz da perspectiva teórica revisada; e dispor acerca das considerações finais, buscando sintetizar as conclusões obtidas e lacunas identificadas a partir do trabalho realizado, e propondo possíveis agendas posteriores de pesquisa.

Este trabalho se estrutura em cinco seções, além desta introdução. A primeira seção envolve o referencial teórico, por meio do qual são apresentados os conceitos de comunicação pública, transparência e linguagem simples, a partir do desenvolvimento teórico de autores e instituições que discorrem sobre tais concepções. A segunda seção aborda a metodologia aplicada para a elaboração deste trabalho e os caminhos percorridos para sua conclusão. O terceiro capítulo envolve o desenvolvimento do trabalho, por meio do qual as formas inovadoras de comunicação externa com o cidadão adotadas pelos Compromitentes para a realização da Consulta Popular dos Anexos I.3 e I.4 do Acordo Judicial de Reparação são descritas e analisadas sob diversas óticas, que se distribuem nas subseções elaboradas. Por

fim, a quarta e última seção abarca as considerações finais tecidas com a conclusão deste trabalho.

## 2. Referencial teórico

O conceito acadêmico de comunicação pública foi inicialmente pensado pelo autor francês Pierre Zémor, na década de 1990. Para Zémor (1995), a comunicação pública é aquela que ocorre sob o olhar do cidadão, em espaços públicos, que se caracteriza pela prevalência do interesse geral sobre o particular e cujas finalidades seriam as de informar, prestar contas, despertar o sentimento cívico de pertencimento a uma coletividade e de ouvir demandas e expectativas.

Partindo do conceito de Pierre Zémor, Duarte (2011) cita uma série de exemplos de demandas comunicacionais do cidadão enquadráveis no âmbito da comunicação pública institucional, afirmando que o cidadão "precisa saber quando pagar impostos", "onde e quando buscar uma vacina", "precisa ser atendido, orientado, ter possibilidade de falar e saber que prestam atenção ao que ele diz" (DUARTE, 2011, p. 130).

De forma complementar, Duarte (2009) aponta que a comunicação pública no Brasil se aproxima da compreensão de um *ethos*, uma postura, de perceber e utilizar a comunicação como instrumento de interesse coletivo para fortalecimento da cidadania - incorporando no âmbito do setor público, onde tem maior potencial de desenvolvimento, o pressuposto da transparência. Ainda, Duarte (2009) aponta que a comunicação pública exige o compromisso em privilegiar o interesse público em relação ao interesse individual; centralizar o processo no cidadão; tratar a comunicação como um processo mais amplo do que informação; definir de forma prévia o efeito pretendido; adaptar os instrumentos às necessidades, possibilidades e interesses dos públicos; e, por fim, assumir a complexidade da comunicação, tratando-a como todo *uno*.

A transparência figura como conceito central nesta discussão, uma vez que é norteadora de uma atuação "ética, responsável, límpida e acessível no trato das questões de interesse público" (DUARTE, 2009, p. 2), relacionando-se de forma integral à busca pela visibilidade e legitimidade. Dessa forma, exige a oferta de informações necessárias aos interessados, bem como o estímulo ao acesso, facilitação da fiscalização, adoção de mecanismos de cobrança de responsabilidade e de prestação de contas.

No que tange à centralidade do cidadão no processo de comunicação, o autor aponta ainda que esta é uma dinâmica que deve ser apoiada, não apenas por meio da garantia do

direito à informação e à expressão, mas também pelo diálogo e estímulo à participação ativa racional e corresponsável. Nesse sentido, quando aborda e analisa experiências de consulta pública em geral, Duarte (2009) aponta que a comunicação pública assume papel central na implicação de uma distribuição/diluição de poder - o que é possível também pelo caráter nivelador do diálogo, compreendido como processo de interação, em que os envolvidos se assumem em igual nível de importância, direito e oportunidade de fala e escuta.

Indo ao encontro do conceito trazido por Zémor (1995) que atribui à comunicação pública a finalidade de ouvir demandas e expectativas, Duarte (2011) defende que a comunicação pública será ineficiente caso ela se limite ao caráter de informar o cidadão, sem a possibilidade de que este figure como agente ativo na interação. Em suas palavras:

> (...) a simples existência de informação não necessariamente significa comunicação eficiente. Ela pode ser inútil, insuficiente, inacessível, manipulada, mal-compreendida ou não disponível no momento adequado. Informação é apenas a nascente do processo que vai desaguar na comunicação viabilizada pelo acesso, pela participação, pela cidadania ativa, pelo diálogo (DUARTE, 2011, p. 130).

Os conceitos e entendimentos acerca de comunicação pública de Zémor (1995) e Duarte (2011), dessa forma, extrapolam o caráter de comunicação unidirecional informativa e publicitária. Na visão de Duarte (2011), os cidadãos, ao operarem como agentes ativos na interação, estariam contribuindo para qualificar a gestão pública, ao possibilitarem ao corpo técnico "identificar demandas sociais", "definir conceitos e eixos para uma ação pública coerente e integrada", "qualificar a formulação e implementação de políticas públicas", "garantir a participação coletiva na definição, na implementação, no monitoramento e no controle, bem como na viabilização, avaliação e revisão das políticas e ações públicas" e "atender às necessidades do cidadão e dos diferentes atores sociais em obter e disseminar informações e opiniões, garantindo a pluralidade no debate público" (DUARTE, 2011, p. 129).

Para além da necessidade de se estabelecer um polo bidirecional informativo, a efetividade da comunicação pública depende ainda de técnica comunicacional que permita que a informação seja simples de entender, independentemente do nível de escolaridade e da classe social do cidadão. Nessa perspectiva, cumpre trazer à luz as dimensões de informação, como base primária do conhecimento, e da base de dados, como matéria-prima potencial - ambas definições relevantes no debate à Comunicação Pública. Dessa forma, para que um dado se transforme em informação, capaz de produzir conhecimento passível a assimilação e base para a tomada de decisão, se faz necessário sua transformação mediante formatação,

edição, tradução, fusão, impressão e contextualização frente ao contexto em questão (DUARTE, 2009, p. 3).

Na esteira desta discussão, Duarte (2009) aponta que os grandes dificultadores do processo de comunicação, e consequentemente da comunicação pública, não são a falta de instrumentos ou de informação, mas sim a dificuldade em dar acesso a esses dados à população interessada, para que ela consiga saber como a utilizar para embasar seu processo decisório. Nesse sentido, destaca-se o conceito de Linguagem Simples, que surgiu na década de 1940 nos Estados Unidos e na Inglaterra, tendo sido transformado em política pública no Brasil pela primeira vez pela Prefeitura de São Paulo, a partir da criação do Programa Municipal de Linguagem Simples da Prefeitura de São Paulo. Por definição da equipe gestora deste Programa:

> Esse conceito é conhecido pelo nome em inglês "plain language". "Plain" quer dizer: simples, direto, objetivo, claro, sem rodeios. Esse conceito compreende duas coisas: uma técnica de comunicação e uma causa social, um movimento social. Como técnica de comunicação, a "plain language" ou a Linguagem Simples compreende um conjunto de práticas que têm por objetivo fazer com que os textos sejam mais fáceis de ler e, consequentemente, mais fáceis de entender (PREFEITURA DE SÃO PAULO, 2020, p. 7).

A transformação do conceito de Linguagem Simples em causa social e em política pública no Brasil se fundamenta na desigualdade social que permeia a sociedade brasileira e em um de seus desdobramentos mais claros: o analfabetismo e o analfabetismo funcional. Na prática, "[s]e a pessoa não compreende um texto, não consegue usar aquela informação. E acaba perdendo oportunidades, seja de conseguir um emprego, de acessar um benefício social ou de acessar qualquer outro serviço público" (PREFEITURA DE SÃO PAULO, 2020, p. 10).

De forma a enfrentar a exclusão social gerada pelo analfabetismo funcional, o movimento pela Linguagem Simples recomenda que se "evite o uso de siglas, jargões e termos técnicos", tipicamente utilizados pelos órgãos governamentais ao descrever procedimentos técnicos inerentes à gestão pública; que "não use palavras difíceis para seu público"; "não use termos pejorativos, discriminatórios e palavras estrangeiras"; "dê preferência ao uso de frases em ordem direta", seguindo a ordem de sujeito, verbo e predicado; e "use verbos que expressam ação direta", evitando substantivos abstratos para indicar ação (PREFEITURA DE SÃO PAULO, 2020, p. 38-45).

De acordo com o Guia de Linguagem Simples na Gestão Pública elaborado pelo Laboratório de Inovação em Governo do Estado de Minas Gerais (LAB.mg), para além das

técnicas textuais, a utilização de recursos visuais também é fundamental para tornar a leitura mais inclusiva, a partir da utilização de tópicos, imagens, gráficos, ícones e fontes, de modo a torná-lo mais compreensível (MINAS GERAIS, 2021, p. 40).

Dessa forma, à luz do referencial teórico apresentado, conclui-se que a comunicação pública institucional tem o potencial de se constituir em um instrumento de interesse coletivo para o fortalecimento da cidadania. Para tanto, é fundamental que opere de forma bilateral, isto é, de forma circular, com troca mútua de influência e, ainda, que seu polo informativo seja simples e de fácil compreensão para o receptor da informação.

## 3. Aspectos metodológicos

Alinhado à proposta da pesquisa, de descrever e analisar as formas de comunicação externa com o cidadão adotadas para a realização da Consulta Popular dos Anexos I.3 e I.4 do Acordo Judicial de Reparação, a partir da classificação de Gil (1999), pode-se dizer que, no que tange ao objetivo, o presente trabalho é classificado como uma pesquisa descritiva, já que tem por finalidade observar, descrever e analisar a realização deste processo, de forma a promover um estudo detalhado, com coleta de dados, análise e interpretação deles.

Quanto à abordagem, a pesquisa é caracterizada como qualitativa, uma vez que abrange um mosaico de orientações, com multiplicidades de interpretações do mesmo evento, os quais serão parte do seu processo de formulação (YIN, 2016). A abordagem qualitativa se justifica por se tratar de uma forma adequada para se entender a natureza de um fenômeno social, sendo o ambiente natural a fonte direta para coleta de dados, e sendo o pesquisador o instrumento-chave (SILVA, 2005).

Dentre os métodos utilizados em pesquisas qualitativas, ela se caracteriza como um estudo de caso, pois segundo Creswell (2014) os estudos de caso qualitativos possuem, como características definidoras, o estudo em profundidade de um caso peculiar, que geralmente implica em terminar com conclusões a respeito do significado global do caso. Nesta pesquisa, especificamente, o caso em estudo é o fenômeno da comunicação pública institucional com o cidadão no processo de consulta popular para priorização de projetos previstos no âmbito dos Anexos I.3 e I.4 do Acordo Judicial de Reparação. Nessa perspectiva, foram reunidas informações detalhadas e sistemáticas sobre o fenômeno estudado, principal propósito de um estudo de caso, segundo Patton (2002). A escolha desta estratégia de pesquisa se justifica em função de seu objetivo de compreender uma situação em profundidade, enfatizando seu significado para os envolvidos (YIN, 2014).

Para tanto, no que diz respeito às técnicas de coleta de dados, três fontes foram utilizadas: a observação participante dos autores, a pesquisa bibliográfica acerca do tema de comunicação pública institucional e, por fim, a pesquisa documental do processo de consulta popular para fins de priorização, por meio de documentos internos relacionados e informações disponibilizadas em sites oficiais do Governo do Estado de Minas Gerais.

## 4. Comunicação pública institucional na Consulta Popular prevista no Acordo Judicial de Reparação

Obedecendo a previsão do Acordo Judicial, e com o objetivo de subsidiar a escolha dos projetos a serem executados no âmbito dos Anexos I.3 e I.4, foi realizado o processo de consulta popular junto aos 26 municípios atingidos (Abaeté, Betim, Biquinhas, Brumadinho, Caetanópolis, Curvelo, Esmeraldas, Felixlândia, Florestal, Fortuna de Minas, Igarapé, Juatuba, Maravilhas, Mário Campos, Mateus Leme, Morada Nova de Minas, Paineiras, Papagaios, Pará de Minas, Paraopeba, Pequi, Pompéu, São Gonçalo do Abaeté, São Joaquim de Bicas, São José de Varginha e Três Marias), entre os dias 05 e 22 de novembro de 2021.

O Acordo Judicial previu, em seu texto, a possibilidade de que as Prefeituras Municipais e as comunidades atingidas encaminhassem propostas de projetos - cujas premissas serão detalhadas mais à frente neste trabalho - no âmbito da reparação socioeconômica, especificamente para os Anexos I.3 e I.4. Para que fossem definidos os projetos a serem executados, para além do envio de propostas pelas comunidades atingidas e municípios, o Acordo Judicial também previu a realização de uma consulta popular para fins de priorização das propostas de projetos. Tal previsão, na visão de Duarte (2009), pode ser considerada uma forma de perceber e utilizar a comunicação como instrumento de interesse coletivo para fortalecimento da cidadania, e reforça o conceito de comunicação pública como "um processo circular e permanente de troca de informações e de mútua influência" (DUARTE, 2011, p. 130).

Quanto ao formato, a Consulta Popular ocorreu em meio digital, por meio do aplicativo MG App e de sua interface *web* Cidadão MG, sendo necessário que os participantes fossem cadastrados em conta no portal "gov.br". Puderam participar todos os eleitores dos municípios atingidos que tivessem o CPF cadastrado junto à Justiça Eleitoral e/ou receptores do Pagamento Emergencial custeado e operacionalizado pela Vale S.A. Esse formato digital pode ser considerado, à luz de Duarte (2009), uma forma de adaptar os instrumentos às necessidades, possibilidades e interesses dos públicos, sobretudo se considerado o contexto

pandêmico vivido à época e a necessidade de se garantir que os votantes fossem exclusivamente moradores dos municípios atingidos.

No âmbito do processo de priorização propriamente dito, as mais de três mil propostas tiveram que ser categorizadas em temas e subtemas, de modo a permitir a adequada visualização das alternativas pelos cidadãos participantes - tendo em vista a diversidade de propostas, cada município teve uma lista específica de temas e subtemas. Cada participante teria direito a realizar uma priorização, em que poderia selecionar cinco temas e três subtemas de cada um dos temas escolhidos, totalizando quinze prioridades.

### 4.1. Procedimentos adotados para a seleção, categorização e organização das propostas de projetos submetidas à Consulta Popular

Conforme abordado anteriormente, o Acordo Judicial previu, em seu texto, momentos para recebimento de propostas de projetos pelas Prefeituras Municipais e pelas comunidades atingidas a serem executadas no âmbito dos anexos I.3 e I.4 do Acordo Judicial, que tratam dos projetos de reparação socioeconômica para municípios da bacia do Paraopeba e para Brumadinho, respectivamente.

Tais propostas deveriam ter pertinência temática com o processo de reparação, apresentar relação com o fortalecimento dos serviços públicos e serem enviadas contendo no mínimo escopo, valor, cronograma e resultados esperados. Nesse sentido, objetivando o recebimento das propostas de projetos de forma padronizada e a obtenção de informações suficientes para sua avaliação, o CGPB elaborou um modelo de formulário para preenchimento das propostas e encaminhou às prefeituras dos municípios atingidos, bem como às Assessorias Técnicas Independentes (ATIs), para divulgação, orientação e apoio das pessoas atingidas.

Conforme prazo previsto no Acordo Judicial, tais propostas deveriam ser enviadas aos Compromitentes até 90 dias após a homologação do referido Acordo, ou seja, 04 de maio de 2021. Porém, devido às dificuldades de acesso à internet e dificuldades decorrentes da pandemia da Covid-19, por solicitação das ATIs e pessoas atingidas, o prazo para envio das propostas foi prorrogado pelos Compromitentes por mais um mês. Mais de três mil propostas foram recebidas entre fevereiro e junho de 2021, o que demandou a estruturação de um processo específico de análise e consolidação das propostas pela equipe do CGPB. Destaca-se que os projetos recebidos foram somados àqueles já previstos no texto do Acordo Judicial, que haviam sido elaborados previamente pelos órgãos estaduais do Governo de Minas Gerais.

O processo de análise e consolidação das propostas recebidas iniciou-se com a verificação do cumprimento das premissas de fortalecimento do serviço público e reparação socioeconômica e com a identificação de sobreposições entre as propostas recebidas e as ações previstas ou que tivessem maior sinergia com outros Anexos do Acordo Judicial, como por exemplo as do Anexo I.1 (Projetos de Demandas das Comunidades Atingidas), do Anexo II (Programa de Reparação Socioambiental), e dos próprios Anexos I.3 e I.4, propostas pelos órgãos estaduais e já previstas no texto do Acordo.

Em seguida, diante do expressivo número de propostas de projetos e do grande número de municípios envolvidos, foi construída uma categorização em temas e subtemas, para reunir as proposições semelhantes e viabilizar tanto a compreensão das áreas temáticas a serem potencialmente contempladas quanto a realização da priorização pela população em tempo hábil. Afinal, como bem coloca Duarte (2009), para que um dado se transforme em informação, capaz de produzir conhecimento passível de assimilação e base para a tomada de decisão, faz-se necessária sua transformação, o que foi feito, neste caso, por meio dos procedimentos aplicados para a seleção, categorização e organização das propostas de projetos recebidas.

Para a categorização, as propostas foram organizadas em planilhas individuais por município e, com base nos formulários encaminhados pelos seus proponentes, foram inseridas as seguintes informações: município, proponente, tema, subtema, nome da proposta recebida, nome do projeto após análise, descrição. Ressalta-se que essas planilhas individuais serviram posteriormente como base de dados para que a Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais (Prodemge) conseguisse operacionalizar o processo consultivo popular por meio do MG App e de sua interface *web* Cidadão MG.

O processo de categorização e de descrição das propostas de projetos recebidas partiu da premissa da necessidade de compreensão do conteúdo e da forma de categorização por todos os potenciais envolvidos na Consulta Popular, independentemente de sua escolaridade ou classe social. Para tanto, optou-se pela aplicação da metodologia da linguagem simples na comunicação pública, cuja origem, objetivos e técnicas foram brevemente abordadas no referencial teórico deste trabalho.

De forma a aplicar os pressupostos da linguagem simples descritos nos guias elaborados pela Prefeitura de São Paulo (2020) e pelo Estado de Minas Gerais (2021), a redação das categorias “tema”, “subtema”, “nome do projeto” e “descrição” foram precedidos de reflexão e de definição de técnicas que permitissem elaborar e revisar textos com

informações transparentes, úteis e acessíveis, observando elementos de gramática e de organização de texto adequados, a fim de facilitar a comunicação.

Nesse sentido, o texto da categoria “Tema” foi, na medida do possível, padronizado entre os diferentes municípios e preenchido com termos simples e usuais, conhecidos por toda a população, como, por exemplo, “Saúde”, “Educação”, “Infraestrutura urbana e rural” “Segurança Pública”, “Esportes”, “Assistência Social” “Meio Ambiente”, “Saneamento Básico” etc.

Em relação à categoria “Subtema”, que reuniu diferentes linhas de atuação distintas dentro de um mesmo tema, além de também ter havido preocupação com o uso de palavras comuns, buscou-se escrever frases objetivas e sem a utilização de jargões, siglas técnicas, termos técnicos e estrangeirismos. Além disso, foram utilizados verbos no infinitivo para transmitir a ação principal dentro de cada subtema, sempre evitando substantivos abstratos. Alguns exemplos de subtemas criados foram, no tema educação: “Promover o cuidado com a saúde mental nas escolas” e “Construir e reformar escolas/unidades de ensino”; no tema saúde: “Construir e/ou equipar Unidades Básicas de Saúde” e “Estruturar Unidades de Pronto Atendimento”; e no tema Infraestrutura Urbana e Rural: “Melhorar estradas, pontes e acessos rodoviários” e “Melhorar as vias públicas urbanas e rurais e estradas de acesso às comunidades”.

Já em relação à categoria “Nome do projeto”, que reunia diferentes títulos de propostas de projetos voltados para uma mesma linha de ação (subtema), porém com escopos diferentes, foi feito um esforço de tornar claro em que consistia a proposta pela própria leitura do título. Esse esforço se fez necessário por várias razões, dentre elas o fato de muitas propostas terem sido submetidas com um título compreensível apenas pelo próprio proponente; por não conterem alguma palavra-chave fundamental para a compreensão do que aquele projeto pretendia entregar ou a região/instituição específica que iria contemplar; ou porque apresentava siglas ou termos técnicos talvez não compreensíveis para o cidadão comum.

Para exemplificar o esforço descrito em relação ao nome do projeto, cita-se alguns casos concretos de alterações feitas: o título da proposta de projeto “Consultório Odontológico Móvel" foi adaptado para “Construir um Consultório Odontológico Móvel”, com o objetivo de delimitar que a entrega esperada era uma construção, e não a equipagem de um consultório odontológico móvel já existente, por exemplo. O título da proposta “Implantação de cirurgias eletivas de média alta complexidade” foi alterado para “Ampliar os

procedimentos cirúrgicos eletivos de média e alta complexidade na Santa Casa de Misericórdia de Pompéu" para incluir a informação da unidade de saúde que seria contemplada pelo projeto. A proposta de projeto "Aquisição de calcário agrícola", por sua vez, foi renomeada para "Compra de calcário agrícola para distribuição aos produtores rurais", garantindo maior clareza de qual seria o público-alvo beneficiário. Outro exemplo foi o projeto "Capacitação das equipes de PSF", renomeado para "Capacitação de equipes nos Postos de Saúde Municipais", visando impedir que a falta de conhecimento do significado da sigla PSF pudesse inviabilizar um voto consciente.

Tendo em vista essas alterações, realizadas nos títulos das propostas de projetos recebidas, fez-se necessário pensar em um mecanismo para mitigar o risco de que os proponentes tivessem dificuldade de identificá-las no processo consultivo. Assim, foi divulgado no site do Comitê Gestor Pró-Brumadinho, anteriormente ao início do período da Consulta Popular, uma tabela que associava o nome de todas as propostas de projetos - tal como recebidas - com seu nome oficial na consulta, após os ajustes aprovados pelos compromitentes, ação que foi fundamental para garantir a transparência e a participação informada no processo. Já em relação à categoria "Descrição", buscou-se descrever de forma direta qual era o objetivo do projeto, como este seria alcançado (por meio de qual entrega), o público-alvo beneficiário e sua área de abrangência (quando aplicável), sempre se valendo de termos simples, ordem direta da língua portuguesa e ausência de termos excessivamente técnicos, siglas e estrangeirismos.

Por fim, esclarece-se que todo o trabalho de revisão do texto das categorias citadas foi feito em colunas de planilha em Excel durante todo o planejamento do processo consultivo, tendo em vista o alto número de ajustes que se fizeram necessários e a dinamicidade que essa ferramenta proporciona. Além disso, é importante ressaltar que a equipe do CGPB contou com o apoio da equipe do LAB.mg, setor governamental responsável pela elaboração do Guia de Linguagem Simples, referenciado neste artigo, durante todo esse processo. Após concluída essa etapa, todo o conteúdo revisado foi utilizado como base de dados pela PRODEMGE, que a incorporou no MG App e na interface *web* Cidadão MG.

### 4.2. Estratégias de comunicação pública aplicadas na preparação e durante a Consulta Popular

Para dar transparência e orientar o público-alvo acerca da participação e dos processos relacionados à Consulta Popular, foram desenvolvidos diversos materiais informativos e de

comunicação, em formato impresso e digital, que observaram a recomendação contida no Guia de Linguagem Simples na Gestão Pública elaborada pelo LAB.mg (2021), segundo a qual inserir elementos visuais, ícones e tópicos contribui para direcionar o olhar de quem está lendo, criar uma associação visual dos conceitos e, assim, auxiliar na compreensão geral do texto.

Em relação a esses materiais, destaca-se que o processo de comunicação institucional foi idealizado, desde o princípio, visando garantir uma identidade visual única para a Consulta Popular. Tendo em vista que a participação se daria por meio do MG App e de sua interface web Cidadão MG, buscou-se construir uma identidade visual convergente e aderente aos sistemas, mas com elementos personalizados.

Para orientar as Assessorias de Comunicação das Instituições Compromitentes do Acordo Judicial e demais entidades que desejassem criar materiais informativos e de comunicação convergentes com a proposta, foi criado pelo Núcleo de Comunicação e Transparência do Comitê Gestor Pró-Brumadinho um manual de identidade visual, em que eram apresentados elementos padrões para as criações de peças referentes à Consulta Popular, como: nome oficial; logotipo e logomarca; tipografia; e paleta de cores.

Para acesso ao processo de Consulta Popular, a seção criada dentro do aplicativo MG App identificava o CPF cadastrado na conta "gov.br" do cidadão para liberação do acesso à Consulta Popular. Diante disso, foi necessário criar uma comunicação institucional para orientar os cidadãos sobre os procedimentos necessários para checar se o CPF estava registrado em seu cadastro eleitoral e/ou para orientar sobre como proceder à atualização cadastral, em caso de necessidade de inserção do CPF no registro. Isto gerou a demanda pela elaboração das primeiras peças de comunicação, tendo sido criados para tal publicação: cartilha digital; cartaz digital; peças para redes sociais; peça para stories; cartaz A3 para impressão; cartaz A4 para impressão. Todas as peças seguiam a identidade visual inicialmente proposta e visavam dar transparência e informações completas para que os cidadãos pudessem realizar os procedimentos necessários.

Posteriormente, foram criados materiais informativos e de comunicação diversos sobre a realização da Consulta Popular em si, contemplando peças digitais, inclusive em formatos específicos para as redes sociais de uso mais difundido (como WhatsApp e Instagram), e peças para impressão. Todos esses materiais foram publicados no portal Pró-Brumadinho (www.probrumadinho.mg.gov.br) e estão disponíveis para baixar desde antes da realização do processo - visando permitir sua disseminação nas redes sociais e nos aplicativos de

comunicação utilizados pela população. O quadro 1 traz uma síntese dos materiais informativos e de comunicação criados.

**Quadro 1** - Peças informativas e de comunicação criadas - Consulta Popular

| **Material elaborado** | **Formato** | **Descrição** |
|---|---|---|
| Apresentação - Evento de lançamento | Digital. | Documento em formato de apresentação de slides que detalha a Consulta Popular, apresentado em evento de lançamento no dia 18 de outubro de 2021. |
| Cartilha | Impresso e digital. | Material completo sobre a Consulta Popular, que utiliza personagens em diálogo e uma série de ilustrações para apresentar informações como: criação da conta "gov.br"; instalação do MG App e realização da priorização; acesso à página da Consulta Popular no site institucional; distribuição dos recursos dos Anexos I.3 e I.4 entre os municípios. |
| Cartaz de divulgação | Impresso e digital. | Cartaz com informações essenciais sobre a realização da Consulta Popular - contextualização; público-alvo; período de realização; e sítio eletrônico para acesso a mais informações (inclusive com *QR Code*). |
| Panfleto de divulgação | Impresso e digital. | Panfleto com informações essenciais sobre a realização da Consulta Popular - contextualização; público-alvo; período de realização; e sítio eletrônico para acesso a mais informações (inclusive com *QR Code*). |
| Peças para redes sociais | Digital. | *Stories* para Instagram, imagens para publicação no Instagram e infográfico para divulgação no WhatsApp com informações essenciais e ilustrações sobre a Consulta Popular. |
| Caderno de temas, subtemas e projetos | Impresso e digital. | Lista completa por município de temas, subtemas e descrição sintética dos projetos. Arquivo impresso para pontos de apoio e em formato PDF para disseminação nas redes sociais e aplicativos de comunicação. |
| Faixa de identificação do ponto de apoio | Impresso. | Faixa para afixação nos pontos de apoio, de modo a permitir fácil visualização pela população dos espaços utilizados enquanto tal. |
| Peças para redes sociais sobre prorrogação do prazo | Digital. | Materiais para WhatsApp e Instagram, contendo fundamentação e informações essenciais sobre a prorrogação do prazo para realização da Consulta Popular. |

Fonte: Elaboração própria. Informações do portal Pró-Brumadinho (www.probrumadinho.mg.gov.br) (2021).

Todos os materiais informativos e de comunicação criados convergiram com a identidade visual inicialmente proposta e seguiam a premissa de serem ilustrativos, de fácil compreensão e de visualização agradável. Um destaque foi a cartilha, que reunia as

informações completas sobre o processo da Consulta Popular e que serviu de base para as demais peças criadas. Nela, foram criados personagens que, por meio de um diálogo sobre o processo, traduziam diversas informações em linguagem acessível, de modo a facilitar a absorção pelas pessoas atingidas que a acessassem, tendo como exemplos: como criar a conta "gov.br"; como instalar o MG App e participar da Consulta Popular; como acessar a página da Consulta Popular: Reparação Brumadinho; e informações de transparência sobre a distribuição dos recursos entre os municípios no âmbito dos Anexos I.3 e I.4 do Acordo Judicial.

Outra ação realizada nas semanas que antecederam o início da Consulta Popular e que demonstra o esforço do Colegiado de Compromitentes em efetivar uma comunicação pública institucional transparente foi a divulgação, no site do Comitê Gestor Pró-Brumadinho, da relação de todas as propostas de projetos recebidas pelas prefeituras, pelas comunidades atingidas e pelos órgãos e entidades estaduais. Essa divulgação foi feita por meio do *DataStudio*, ferramenta gratuita que transforma dados em relatórios e painéis informativos, fáceis de ler e de compartilhar e totalmente personalizáveis. Destaca-se que por meio desses painéis informativos era possível que a população visualizasse em quais subtemas e em quais temas cada proposta de projeto havia sido inserida e, a partir disso, decidir para quais temas e subtemas iria conferir seus votos.

Também merece menção o fato de que inclusive as propostas de projetos que não foram incluídas no processo foram publicizadas nesses painéis em *hiperlink* específico, acompanhadas das justificativas técnicas para a não contemplação. Assim, o cidadão que porventura notou a falta de algum projeto proposto pôde acessar um *hiperlink* com a caixa de texto *"Veja também a lista de projetos que por algum motivo não entraram na lista da Consulta Popular"* e entender o porquê da não inclusão. Ressalta-se que a maior parte das exclusões de projetos ocorreram porque não observavam a premissa de fortalecimento do serviço público exigida; porque houve sobreposição de escopo com projetos já previstos no texto do Acordo Judicial; ou porque discordavam de diretrizes técnicas e jurídicas que dão base para as políticas públicas existentes na área de proposição do projeto.

Na tentativa de esclarecer as dúvidas remanescentes sobre o processo de consulta popular para fins de priorização, na semana anterior ao início do processo, os Compromitentes do Acordo Judicial realizaram evento institucional transmitido ao vivo pela internet que obteve cerca de 2.500 visualizações. Na oportunidade, foram apresentados detalhes sobre a

consulta e foram esclarecidas dúvidas associadas a como realizar a votação, próximos passos após a realização do processo, entre outras.

A partir das dúvidas apresentadas na transmissão virtual, bem como, a partir de dúvidas encaminhadas via ATIs, foi criado uma página específica de "Perguntas e Respostas" no site do Comitê Pró-Brumadinho. Ademais, por meio do Fale Conosco do site, foram realizados plantões de equipes para dar respostas céleres às sugestões, reclamações e dúvidas recebidas durante o período anterior à consulta e durante a mesma.

De modo a amplificar a transparência e a divulgação da Consulta Popular, foi elaborada uma campanha de comunicação especial que contou com a participação da Subsecretaria de Comunicação Social (SUBSECOM), da Secretaria de Estado de Governo de Minas Gerais (SEGOV), da Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) e do Núcleo de Comunicação e Transparência do Comitê Gestor Pró-Brumadinho, ambos da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais (SEPLAG).

Além da produção de diversos materiais informativos e de comunicação sobre o processo, conforme detalhado anteriormente, foram elaborados ainda materiais para as redes sociais. Tais materiais foram divulgados por meio de publicações geolocalizadas em redes sociais, com estratégia de focalização do público-alvo, direcionando-as às pessoas residentes nos 26 municípios atingidos. Além disso, foram divulgadas informações sobre a Consulta Popular em inserções realizadas em rádios locais, além da contratação de carros de som, que circularam nos municípios, com rotas sugeridas pelas Prefeituras e ATIs em áreas urbanas e rurais, para divulgação e publicização do processo.

Encerrado o prazo da Consulta Popular, após recebimento de base de dados com os resultados do processo encaminhada pela equipe técnica responsável pelo aplicativo MG App, as equipes do governo estadual envolvidas com o processo realizaram o processo de análise e consolidação de tais dados. Finalizado o processo, no dia 1º de dezembro os resultados foram divulgados no portal Pró-Brumadinho, sendo possível a verificação da lista dos subtemas mais priorizados e o número de participantes em cada um dos 26 municípios.

Devido ao elevado número de dados, os resultados foram divulgados de dois modos. O primeiro utilizado foi a página de *DataStudio*, que contém um filtro que permite a seleção do município, e a partir da seleção, é possível visualizar o número de participantes no município, bem como, os dez subtemas que receberam mais votos em ordem decrescente, o tema referente e o percentual de votos. Para fins de melhor entendimento e transparência, também foi inserida na página a fórmula de cálculo do percentual de votos. Ademais, para divulgação

dos dados completos, foi disponibilizado um *link* de uma pasta que contém 26 listas com todos os subtemas em ordem decrescente de voto por município.

Visando orientar sobre os próximos passos, foi inserida no site uma peça visual com uma linha do tempo em que constam todas as etapas após a consolidação e a divulgação dos resultados, quais sejam: definição e divulgação da lista de projetos, detalhamento dos projetos pela Vale, análise da auditoria socioeconômica e início da execução.

### 4.3. Ações de mobilização, divulgação e orientação realizadas para incentivar a participação na Consulta Popular

No âmbito das ações de mobilização, divulgação e orientação realizadas para incentivar a participação da população, foram idealizadas uma série de iniciativas. Algumas foram realizadas localmente - como a divulgação do processo consultivo popular por meio de carros de som. Também foram estruturados, por meio das ATIs e das Prefeituras Municipais, pontos de apoio nos territórios, de modo a dar suporte aos cidadãos e viabilizar infraestrutura necessária à participação daqueles que não tivessem acesso à internet, por exemplo.

No total, foram estruturados cerca de 220 pontos de apoio, com pessoal das ATIs ou das Prefeituras Municipais. No caso das Prefeituras, a tendência foi de estruturação de pontos de apoio em locais específicos e em horário comercial, ao longo da semana. No caso das ATIs, a tendência foi de estruturação em comunidades periféricas e áreas rurais, em geral próximas do Rio Paraopeba - adotando-se a rotatividade entre os pontos de apoio disponíveis, visando contemplar um número maior de comunidades, além de turnos de funcionamento variados (manhã, tarde e noite), a depender da demanda de cada localidade atendida.

Os materiais informativos e de comunicação que foram impressos, citados no tópico anterior, foram disponibilizados em todos os cerca de 220 pontos de apoio criados pelas Assessorias Técnicas Independentes (ATIs) e pelas Prefeituras Municipais, em formato de kits. Para que chegassem aos pontos de apoio, foi criada uma logística de distribuição com a frota de veículos da própria SEPLAG, que entregou os materiais em locais previamente definidos junto às instituições envolvidas - em geral, uma localidade em cada um dos 26 municípios considerados atingidos - que, posteriormente, realizaram a distribuição entre os locais específicos que seriam utilizados como pontos de apoio, bem como a afixação de cartazes e a distribuição de panfletos nas comunidades, em locais públicos e/ou de grande circulação.

Necessário fazer menção ao papel relevante das ATIs que atuam no caso e que assessoram as comunidades atingidas na elaboração e divulgação de peças de comunicação. Utilizando como base os materiais criados pelos Compromitentes do Acordo Judicial, além de interações ao longo da construção do processo de Consulta Popular, adaptaram as peças a cada uma das regiões de atuação utilizando identidade visual própria. Com isto, disseminaram nas redes sociais e em grupos de aplicativos de comunicação as informações e orientações, adaptadas ao meio de comunicação utilizado e às principais dúvidas e questionamentos que surgiram sobre o processo.

Para além disso, utilizaram-se de outras estratégias próprias de comunicação para mobilizar as pessoas atingidas - tendo como exemplos a divulgação da Consulta Popular em suas reuniões semanais, realização de contatos individualizados, afixação de cartazes em pontos de convivência das comunidades, dentre outras. Algumas Prefeituras Municipais também criaram materiais informativos e de comunicação, como vídeos e publicações nas redes sociais, de modo a mobilizar os cidadãos e incentivar a participação.

Ademais, ao longo do período de realização da Consulta Popular, parte da equipe do CGPB se deslocou para promover visitas aos pontos de apoio estruturados pelas ATIs e pelas Prefeituras Municipais - de modo a acompanhar de perto a realização do processo e compreender como o processo planejado estava ocorrendo na prática. Foram visitados pontos de apoio em todos os municípios atingidos e, a partir do diálogo direto com os cidadãos participantes e representantes das instituições organizadoras dos pontos de apoio, foi possível identificar alguns erros e lacunas na seção do aplicativo utilizada para o processo de priorização - sendo o principal problema relacionado à utilização das contas “gov.br”, em que o aplicativo bloqueava o acesso quando uma conta distinta utilizando o mesmo e-mail tentava realizar o processo.

A correção de rumos ocorreu de maneira concomitante à execução da Consulta Popular, sendo possível aprimorar a seção do aplicativo utilizada e corrigir os erros identificados até o fim da primeira semana de sua realização. Diante disso, e dos pedidos provenientes de diversas entidades representativas e de cidadãos, o prazo para participação foi prorrogado - inicialmente, o processo ocorreria entre 05 e 12 de novembro, sendo estendido até o dia 22 de novembro de 2021. Com isso, buscou-se viabilizar a participação de todos aqueles que não tinham conseguido participar por algum erro na seção do aplicativo utilizada para a Consulta Popular. Uma nova rodada da campanha de comunicação e a elaboração de

novas peças de divulgação foram estratégias utilizadas para informar à população sobre a prorrogação do prazo.

## 5. Considerações finais

O presente trabalho buscou descrever e analisar as formas inovadoras de comunicação com o cidadão adotadas para a realização da Consulta Popular dos Anexos I.3 e I.4 do Acordo Judicial de Reparação dos danos causados pelo rompimento das barragens da Vale S.A. em Brumadinho, à luz dos conceitos de comunicação pública, transparência e linguagem simples. Para tanto, foi apresentado todo o processo de formulação e implementação da Consulta Popular junto aos atores participantes e seu público-alvo. Com a descrição do processo e a discussão de suas nuances e desdobramentos foi possível constatar uma série de esforços para a execução de uma comunicação pública institucional clara e inclusiva nos momentos anteriores, posteriores e concomitantes à realização da Consulta Popular.

Diante do exposto, é possível concluir que o processo de comunicação pública se apresenta inerentemente complexo e desafiador, ao passo que muito rico, uma vez que, neste caso, contribui amplamente para a construção e consolidação do processo de reparação previsto no Acordo Judicial, que se dará por meio da execução de políticas públicas. Isto porque, localizando este processo enquanto uma consulta à população, coloca os cidadãos no ponto de centralidade da discussão, enquanto sujeitos de direito do processo de reparação. Nesse sentido, entende-os como parte protagonista no envio de propostas de projetos e, posteriormente, no processo de subsídio para a tomada de decisão, a partir da indicação de prioridades existentes em seus municípios.

Para tanto, entende-se ser primordial o papel do poder público na atenção ao processo de adaptação dos meios, formato e apresentação das ferramentas de comunicação pública, buscando construir estratégias de comunicação e informação aderentes à realidade de seu público-alvo. No caso do processo de Consulta Popular, ficou clara a importância da aplicação da metodologia de Linguagem Simples para disponibilização das propostas enviadas, após tratamento e adaptação. Outro ponto de conclusão passa pela compreensão da transparência como condição fundamental ao processo de comunicação pública, uma vez que esta garante redução da assimetria de informações, além de contribuir para a legitimidade do processo.

Dentre as lacunas observadas neste trabalho é possível apontar para a inviabilidade de abordar, dentro do escopo da análise proposta, os resultados do processo de Consulta Popular,

bem como seus desdobramentos sob a luz das concepções teóricas abarcadas – tendo em vista que as decisões acerca dos projetos a serem executados ainda estão em curso quando da escrita deste trabalho. Possível ainda apontar que o formato textual inerente a trabalhos acadêmicos dificulta a visualização dos materiais informativos e de comunicação criados, o que acaba figurando também como uma lacuna, tendo em vista que as peças têm papel central na discussão proposta.

Dentre as agendas posteriores para pesquisa, é possível apontar para o avanço na descrição e análise dos resultados do processo de Consulta Popular, também à luz da comunicação pública e suas concepções teóricas, o que pode ser comtemplado pela observação da comunicação sobre o resultado da Consulta Popular e das ações subsequentes, como os processos gerenciais adotados para a definição de premissas para a seleção de projetos a serem executados. Possível ainda abordar, futuramente, o processo de definição em si, pelos compromitentes do Acordo Judicial, dos projetos a que seguirão para detalhamento, que servirá de base para a análise do escopo e demais componentes do projeto pela auditoria socioeconômica, o que permitirá a eventual ordem de início pelos compromitentes - também à luz da transparência, da comunicação pública e de suas concepções teóricas. Também caberia, como uma agenda futura de pesquisa, a análise de como a utilização da metodologia de Linguagem Simples para adequar as peças de comunicação e transparência podem ter contribuído para a compreensão dos projetos pelos participantes e se, em alguma medida, isto contribuiu para uma decisão mais consciente e informada em relação às temáticas priorizadas.

**Referências**

CRESWELL, John W. **Investigação qualitativa e projeto de pesquisa**: escolhendo entre cinco abordagens. 3ed. Editora penso, Porto Alegre, 2014.

DUARTE, Jorge. Sobre a emergência do(s) conceito(s) de comunicação pública. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (org.). **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. Difusão, São Caetano do Sul, 2011. p.121-134.

DUARTE, Jorge. Instrumentos de comunicação pública. **Comunicação pública**: Estado, mercado, sociedade e interesse público. 2ª ed. Editora Atlas, São Paulo, SP, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. Editora Atlas, São Paulo, 1999.

MINAS GERAIS. (2021). **Linguagem simples na Gestão Pública**. Estado de Minas Gerais. Disponível em: <https://www.planejamento.mg.gov.br/sites/default/files/documentos/gestao-governamental/guia_de_linguagem_simples.pdf>.

PATTON, Michael Quinn. **Qualitative Research & Evaluation Methods**. 3rd edition. Sage Publications, Inc. California, 2002.

PREFEITURA DE SÃO PAULO. (2020). **Apostila do Curso Linguagem Simples no setor público**. Prefeitura de São Paulo. Julho. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/6181. Acesso em: 20 fev. 2022.

SILVA, Edna Lúcia da. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. 4. ed. UFSC. Florianópolis, 2005.

ZÉMOR, Pierre. **La communication publique**. PUF, Paris; 1995.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**. Planejamento e métodos. 5ed. Editora Bookman, Porto Alegre, 2014.

YIN, Robert K. **Pesquisa Qualitativa do início ao fim**. 1ed. Editora Penso. Porto Alegre, 2016.