

A linguagem clara em conteúdos de *websites* governamentais para promover a acessibilidade a cidadãos com baixo nível de escolaridade

Elza Maria Ferraz Barboza

Doutora em ciência da informação pela Universidade de Brasília (UnB), Brasília, DF, Brasil. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict), Brasília, DF, Brasil.

E-mail: elza@ibict.br

Resumo

Apresenta considerações sobre os benefícios da linguagem clara para os usuários e para o próprio governo, que aumentará a eficiência e eficácia de seus serviços, ao proporcionar a acessibilidade às informações contidas em seus serviços *on-line* no tocante à inteligibilidade.

Segundo a pesquisa Inaf Brasil 2009, 54% dos cidadãos brasileiros entre 15 e 64 anos são considerados analfabetos funcionais. Destes, 10% são analfabetos absolutos. Dentre os que cursam ou cursaram da 5ª a 8ª série do ensino fundamental, 24% permanecem no nível rudimentar, perfazendo 78% de cidadãos considerados analfabetos funcionais. Assim, torna-se urgente que o governo produza sua informação e seus serviços *on-line* de modo fácil de serem usados, a fim de atingir essa faixa da população.

O conteúdo *web* deve ser fácil e disposto de maneira simples para que pessoas de nível médio de escolaridade possam compreendê-lo. Em outras palavras, é a promoção da usabilidade do conteúdo. A implantação de uma linguagem clara em *websites* do governo pode beneficiar a grande diversidade de sua audiência, contribuindo assim para maior da responsabilidade social das instituições governamentais.

Palavras-chave

Linguagem Clara. Acessibilidade. Usabilidade. Websites governamentais brasileiros. Inclusão social.

The plain language on governmental website contents to promote accessibility for low level education citizens

Abstract

The objective of this article is to present some considerations about plain language benefits for users and the Government itself, which will improve efficiency and effectiveness of government online available services

providing accessibility to information in terms of readability. According to INAF Brazil 2009 survey, 54% of Brazilian citizens from 15 to 64 years old are considered functional illiterates and 10% of them are completely illiterates. Out of those who completed from 5th through 8th grades, 24% remain at low literacy level, totalizing 78% of functional illiterate people. Therefore, it is important that the government shall provide easy online services to reach this segment of population. The web content must be easy and laid out in a simple way so that low level education people can understand, navigate and use it. In other words, it is content usability. Implementing Plain Language on government websites can improve the different types of audience and contribute to a greater social responsibility of governmental agencies.

Keywords

Plain Language. Accessibility. Usability. Brazilian Governmental websites. Social Inclusion.

INTRODUÇÃO

“An honest tale speeds best,
being plainly told.”

William Shakespeare, from *King Richard III*, Act IV, Scene IV

O meio digital tem se tornado o fator mais importante do desenvolvimento econômico e social. Não há dúvida sobre o fato de que os sistemas e-gov podem aprimorar seus serviços e melhorar a qualidade de vida do cidadão. Todavia, os projetos e-gov não podem ser bem-sucedidos, se eles não se adaptarem às necessidades sociais dos usuários.

Para obter sucesso, o governo deve se comunicar com sua audiência em termos e formatos facilmente entendidos pelos usuários de nível de escolaridade média. Para ser útil, a informação governamental deve ser apresentada na linguagem da audiência, não na da organização. Só pode ser efetiva se a audiência pretendida puder encontrar facilmente a informação e entender como utilizá-la para atender as suas demandas.

O propósito da linguagem clara é acabar com a lacuna entre o nível de leitura do texto e a habilidade de leitura da audiência. No entanto, a implementação de uma linguagem clara nos *websites* do governo federal requer uma mudança cultural em que o *staff* (desenvolvedores e conteudistas) deverá ser treinado a estar sempre atento para que a linguagem e o material possam ser entendidos facilmente por sua audiência.

DEFINIÇÕES DE LINGUAGEM CLARA

A linguagem clara é projetada para comunicar precisamente informações que se tem necessidade de comunicar à audiência pretendida, podendo ser aplicada à informação produzida em qualquer idioma. Promove benefícios para os cidadãos, que terão acesso a documentos claros e concisos e entenderão o que se quer comunicar. Uma escrita clara alcança cidadãos que não leem muito bem, ajuda todos os leitores a entender a informação, evita mal-entendidos e erros, salvando tempo porque o trabalho fica bem feito logo na primeira vez.

O escritório do ministro do Multiculturalismo e Cidadania do Canadá definiu a linguagem clara no *Plain Language: Clear and Simple* como “... uma técnica de organizar a informação de modo que faça sentido para o leitor. Usa palavras diretas, concretas e familiares.”

Cathy Chapman, que foi diretora do National Literacy Secretariat e a pessoa chave no programa de implementação da linguagem clara no governo do Canadá, durante a Just Language Conference em Vancouver, apresentou a seguinte definição:

linguagem clara é uma técnica de organizar a informação de modo que faça sentido para o leitor, tendo em mente a sua audiência em primeiro lugar antes de tudo e usando uma linguagem que seja apropriada para as habilidades de leitura de sua audiência.

William H. DuBay, escritor, editor e organizador de *workshops* voltados para a linguagem clara define-a como sendo “um estilo literário fácil de ler porque se adapta às habilidades de leitura da audiência.

As origens da linguagem clara

Há centenas de anos o povo se lastima pela ininteligibilidade dos documentos legais, tendo feito campanhas para torná-los mais claros. Progressivamente, essa atividade tem sido descrita como um movimento – o *Plain Language Movement*. – que começou nos Estados Unidos nos anos 1970. Inicialmente, era focado nos benefícios sociais da comunicação legal clara: melhorar o acesso à justiça e tornar os consumidores aptos para tomarem decisões mais informados.

Em 1985 foi criado o National Archives and Records Administration (NARA), instituição que mantém a custódia dos registros do governo dos Estados Unidos. Edita o *Federal Register*, uma publicação oficial diária contendo regras, proposição de regras e notícias das agências e organizações federais, e também ordens executivas e outros documentos presidenciais. Oferece recursos para ajudar a quem escreve a cumprir com o Presidential Memorandum de 1º de junho de 1998, o *Plain Language in Government Writing, Drafting Legal Documents: How to comply with the Presidential Memo on Plain Language*.

- *Making Regulations Readable* – determina sete etapas para ajudar a quem escreve regras oficiais para regulamentação voltada ao usuário;
- *Drafting Legal Documents* – manual de estilo geral para escrita oficial clara e concisa;
- *Rewriting a Short Rule: Step by Step* – como reescrever em linguagem clara uma regra já existente.

Em 1995, o movimento começou a encontrar apoio no governo, em diversas organizações sem fins lucrativos e em grupos de profissionais importantes.

Agências governamentais dos Estados Unidos passaram a patrocinar programas de linguagem clara, como a Federal Aviation Administration (FAA), responsável pelos regulamentos e todos os aspectos da aviação civil; a Food and Drug Administration (FDA) utiliza a linguagem clara para fornecer

aos usuários informações precisas e efetivas para solucionar a incidência crescente de problemas de saúde crônicos, como diabetes e obesidade; o Health and Human Services (HHS) patrocinou em 2002 o Interagency Plain Language Forum e estimulou o *staff* e todo o governo a se comunicar em linguagem clara; o National Institute of Health (NIH), que criou um comitê de coordenação da linguagem clara que se reúne regularmente para divulgar a escrita clara em todos institutos e centros; a Veteran's Benefits Administration (VBA) tem atuado na capacitação de milhares de *staffs* para tornar fáceis de ler cartas e notícias destinadas a veteranos, de modo a facilitar o entendimento na hora de se inscreverem para obtenção de benefícios.

Em 1998, Bill Clinton assinou um memorando presidencial solicitando às agências o uso dos princípios de leitura fácil na maioria de suas comunicações escritas. Recentemente, o *Plain Writing Act of 2010* foi transformado em lei em 13 de outubro de 2010, solicitando às agências federais o uso da linguagem clara em cada documento que emitissem ou revisassem substancialmente, e desse treinamento em linguagem clara a seus servidores. Campanhas, iniciativas e organizações internacionais do Movimento da Linguagem Clara incluem o seguinte:

- A Plain Language Association International (PLAIN), formada em 1993 como o the Plain Language Network. Sua afiliação é internacional. Foi incorporada como um organização sem fins lucrativos no Canadá em 2008.
- *A Clarity* é uma associação internacional para a promoção da linguagem clara legal, formada por um grupo de advogados praticantes, juízes, parlamentares e o *staff* jurídico do serviço público, professores, bibliotecários, tradutores jurídicos, linguistas e consultores para linguagem clara, com mais de 1.000 associados, representando perto de 30 países. A conferência *Clarity2010*, realizada em Lisboa em outubro 2010, reuniu vários especialistas, como Martin Cutts, Anneeta Cheek, entre outros.

- A *Plain Language Action and Information Network* (PLAIN). Liderados pela Annetta Cheek, foi formada por um grupo de servidores federais de diversas agências e especialidades, dedicados à ideia de que os cidadãos merecem comunicações claras da parte do governo. O *site* original é de 1994, e por uma década serviu aos federais defensores da clareza no governo. O redesenho realizado por voluntários e estudantes foi lançado como uma nova arquitetura de informação em março de 2005. Desenvolveram um documento, o *Federal Plain Language Guidelines*.

- O *Center for Plain Language* é uma organização sem fins lucrativos sediada nos Estados Unidos para promover o uso da linguagem clara nos setores público e privado. A organização sedia um simpósio anual em Washington, DC.

- *The Plain English Campaign* (PEC), fundada em 1979 por Chrissie Maher, posicionou-se como líder na defesa da linguagem clara, trabalhando para persuadir organizações no Reino Unido e no exterior a se comunicarem com o público em linguagem clara. Em 1990, a Plain English Campaign criou a Crystal Mark, seu selo de aprovação.

- A *European Union* (EU) – Em 1998, Emma Wagner juntou-se a seus colegas e começou uma campanha – a *Fight the Fog* – para encorajar a Comissão de Tradutores e Escritores da EU a escrever claramente.

Nos restantes países da União Europeia, a maioria da instituições públicas já tem gabinetes especificamente dedicados a simplificar a linguagem técnico-jurídica utilizada no relacionamento com os cidadãos. Em Portugal, o conceito da linguagem clara é ainda pouco conhecido, embora já vá dando os primeiros passos na administração pública. O compromisso de Portugal com a linguagem clara evoluiu muito nos últimos três anos. Muitas iniciativas privadas e governamentais estão em curso, como a realização do *Clarity 2010*, em Lisboa.

Diversas organizações que endossam a linguagem clara incluem o Legal Writing Institute, a Canadian Bar Association e a Canadian Bankers Association.

No Brasil, o conceito de linguagem clara é praticamente desconhecido, salvo alguns estudos realizados por poucos profissionais, como Ysmar Viana (MJV Tecnologia) e Leonardo Souza (UFG).

Linguagem clara e seus benefícios

O governo também pode se beneficiar da linguagem clara, já que a mensagem repassada pode ser compreendida por maior número de cidadãos. Assim, haverá benefícios também com relação a seu *staff*, que não perderá tempo em resolver problemas relacionados a mensagens não compreendidas. Tornar a escrita mais clara e de fácil compreensão não significa utilizar uma gramática diferente. Não provoca perda de qualquer parte da mensagem, mesmo em documentos legais ou altamente técnicos. A linguagem clara é simplesmente o método mais eficiente da comunicação escrita, trazendo benefícios da compreensão, retenção, rapidez de leitura e perseverança.

Linguagem clara e o W3C

O World Wide Web Consortium (W3C)¹ é um consórcio internacional que visa a desenvolver padrões para a criação e a interpretação de conteúdos para a Web. *Websites* desenvolvidos segundo esses padrões podem ser acessados e visualizados por qualquer pessoa ou tecnologia, independentemente dos *hardware* ou *software* utilizados. O *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0*² contém recomendações para tornar mais acessível o conteúdo da Web, informação em forma de textos, imagens, som e códigos ou *markup* que define suas estrutura. O Princípio 3 (*Understandable - Information*

and the operation of user interface must be understandable), na diretriz 3.1.5 (*Reading level*) diz “quando o texto requer habilidade de leitura mais avançada que o nível de educação secundário baixo depois de remover nomes próprios e títulos, incluir conteúdo suplementar ou disponibilizar uma versão que não requiera habilidade de leitura mais avançada por parte do público com esse nível de educação.”

Ao seguir tais recomendações, os *websites* possibilitarão a acessibilidade em largo alcance, não só para os usuários de baixo nível de escolaridade e aqueles com deficiências, como também para os usuários de modo geral.

Linguagem clara e o governo eletrônico

As instituições governamentais criam e disseminam grandes quantidades de informação e dados. O objetivo do governo eletrônico é ajudar as pessoas a acessarem e servirem-se diretamente das informações e seus serviços. Mas, atualmente, o autosserviço do governo é um ponto crítico para a produtividade dos cidadãos.

Os *websites* do governo, em geral tidos com burocráticos, difíceis de entender, cansativos e trabalhosos para navegar, são criticados, em parte, porque seus componentes organizacionais não são projetados para suas audiências. Hoje, a demanda pública é para que o governo produza sua informação e seus serviços *on-line* de maneira fácil de serem usados. E a chave para que o governo *on-line* funcione é a comunicação clara, porque não há “humanos” do outro lado da linha de uma interação *on-line* e o conteúdo *web* deve ser fácil e disposto de modo simples para que pessoas de nível de escolaridade média possam compreendê-lo, ao navegar na rede. Assim, o uso de uma linguagem clara torna-se crítico para a disseminação efetiva dos serviços *on-line* do governo. Ela ajudará aos cidadãos a entenderem o que leem, podendo cumprir de modo mais fácil e rapidamente suas tarefas perante o governo. Disseminar informações governamentais em linguagem clara proporciona grande economia de tempo e dinheiro, tanto para os cidadãos quanto para o governo, promovendo maior produtividade e satisfação.

¹ Fundado por Tim Berners-Lee em 1994 para levar a Web ao seu potencial máximo, por meio do desenvolvimento de protocolos comuns e fóruns abertos que promovam a sua evolução e assegurem a sua interoperabilidade. Possui cerca de 300 membros, que agrega empresas (as maiores empresas do mundo na área da Informática pertencem a este consórcio, como por exemplo, a Apple, Microsoft, a IBM ou o Google), órgãos governamentais e organizações independentes.

² *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0*. W3C Recommendation, 11 December 2008. Disponível em: <<http://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-20081211/>> Acesso em: ago. 2010.

A implantação da linguagem clara em *websites* governamentais pode beneficiar grande diversidade de usuários que compõem sua audiência, tais como:

- **cidadãos**, pessoas que usam a internet para interagir diretamente com seu governo, ou aquelas que fazem uso de informação governamental e/ou serviços por meio de terceiros;
- **administradores públicos**, servidores do governo que liberam e/ou usam a informação *on-line* para servir seus constituintes;
- **gerentes de conteúdo Web do governo**, que devem cuidar para que o conteúdo Web seja escrito sob a perspectiva do usuário final, para prover o maior valor para o público;
- **desenvolvedores**, para que construam aplicações *on-line* fáceis de usar e entender, as quais são críticas para que a distribuição de serviços *on-line* do governo seja efetiva.

CONSIDERAÇÕES SOBRE LETRAMENTO E ALFABETIZAÇÃO

O termo *literacy* do inglês – habilidade para ler e escrever, que foi traduzido por “literacia” em Portugal e por “letramento” no Brasil – é uma terminologia não dicionarizada que vem sendo utilizada nos meios acadêmicos com diferentes sentidos. No Brasil, o termo letramento foi empregado pela primeira vez por Mary Kato³, em 1986. Dois anos depois, letramento teve sua primeira definição registrada na literatura educacional, em oposição à alfabetização, por Tfouni⁴, em 1988, em seu livro *Adultos não alfabetizados: avesso do avesso*. Hoje, tão importante quanto conhecer o funcionamento do sistema de escrita é poder se engajar em práticas sociais letradas.

³ Kato, Mary. *Apud* Colello, Silvia M. Gasparian. Alfabetização e Letramento: repensando o ensino da língua escrita. Disponível em: <<http://www.hottopos.com/videtur29/silvia.htm>> Acesso em: 30 nov. 2010.

⁴ Tfouni, Leda Verdiani. *Adultos não alfabetizados: o avesso do avesso*. Campinas: Pontes, 1988.

Tfouni (1995) distingue assim os termos alfabetização e letramento: “Enquanto a alfabetização ocupa-se da aquisição da escrita por um indivíduo, ou grupo de indivíduos, o letramento focaliza os aspectos sócio-históricos da aquisição de um sistema escrito por uma sociedade”.⁵

Portanto, os termos letramento e alfabetização intitulam, simultaneamente, uma alteração na condição social, cultural, cognitiva, linguística, entre outros aspectos, de um indivíduo ou grupo social que, mediante a apropriação da leitura e da escrita, executa com eficiência as demandas de comunicação que as sociedades exigem de alguém alfabetizado e letrado.

Soares (2003)⁶ defende a complementaridade e o equilíbrio entre ambos – alfabetização e letramento – e chama a atenção para o valor da distinção terminológica:

“... são conceitos frequentemente confundidos ou sobrepostos, é importante distingui-los, ao mesmo tempo que é importante também aproximá-los: a distinção é necessária porque a introdução, no campo da educação, do conceito de letramento tem ameaçado perigosamente a especificidade do processo de alfabetização; por outro lado, a aproximação é necessária porque não só o processo de alfabetização, embora distinto e específico, altera-se e se reconfigura no quadro do conceito de letramento, como também este é dependente daquele.”

Para Soares⁷ a invenção do letramento, entre nós, deu-se por caminhos diferentes daqueles que

⁵ Tfouni, Leda Verdiani. *Apud* Mota, Márcia Elia da. Algumas considerações sobre o letramento e o desenvolvimento metalingüístico e suas implicações educacionais. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, v.7, n.3, p.477-489, dez. 2007. Disponível em: <<http://www.revispsi.uerj.br/v7n3/artigos/pdf/v7n3a10.pdf>> Acesso em: out. 2010.

⁶ Soares, Magda, *apud* Colello, Silvia M. Garparian. *Alfabetização e Letramento: repensando o ensino da língua escrita*. Disponível: <<http://www.hottopos.com/videtur29/silvia.htm>> Acesso em: 30 nov. 2010

⁷ Soares, Magda. Letramento e alfabetização: as muitas facetas. *Revista Brasileira de Educação*, 25:5-17, jan/abr. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n25/n25a01.pdf>> Acesso em: 30. nov. 2010.

explicam o surgimento do termo em outros países, como a França e os Estados Unidos. Enquanto nesses outros países a discussão do letramento – *illettrisme*, *literacy* respectivamente – se fez e se faz de forma independente em relação à discussão da alfabetização – *apprendre à lire et à écrire*, *reading instruction*, *emergent literacy*, *beginning literacy* –, no Brasil a discussão do letramento surge sempre enraizada no conceito de alfabetização. Isso tem levado, apesar da diferenciação sempre proposta na produção acadêmica, a uma inadequada e inconveniente fusão dos dois processos, com prevalência do conceito de letramento, o que tem conduzido a certo apagamento da alfabetização, ao qual a autora denomina “desinvenção da alfabetização”.

A definição de letramento mais difundida atualmente é a apresentada por Soares (2000)⁸ que a descreve como o estado ou condição que adquire um grupo social ou um indivíduo em consequência de ter-se apropriado da escrita.

Bagno⁹ em 2002 argumenta que, ao contrário do que vem acontecendo atualmente, o ensino da língua materna em nossas instituições de ensino deveria ter por finalidade envolver o sujeito em práticas sociais próprias da cultura letrada e elevar, conseqüentemente, a condição de letramento dos alunos. Para ele, ensinar a ler e a escrever não torna um indivíduo mais letrado se ele não for inserido de maneira ativa em situações que exijam o uso social da leitura e da escrita. Há pessoas que passam a vida toda letradas porque vivem em sociedade, mas não tiveram a oportunidade de se tornar igualmente alfabetizadas. São, portanto, portadores de deficiência de leitura. Uma comunicação mais inteligível nos *websites* governamentais contribuirá para minimizar essa problemática.

Existem diferenças significativas nas questões relacionadas à capacidade de leitura e interpretação de textos e do uso proficiente da leitura e da escrita em países como o Brasil, Alemanha, Estados Unidos e França, no que se refere às exigências de letramento, por se tratarem de realidades diversas. Portanto, é preciso considerar que os níveis ou graus de letramento variam de um país para outro e diferem até mesmo de uma região para outra dentro de uma mesma nação, notadamente em países como o Brasil, devido a sua dimensão territorial e às diferenças regionais.

A dificuldade do texto é descrita em termos do nível de educação requerido para se ler o texto. Tais níveis de educação são definidos de acordo com a International Standard Classification of Education da Unesco¹⁰, e foram criados para permitir a comparação internacional entre os sistemas de educação. Mas como cada país tem características próprias, o Brasil tem indicadores próprios para mensurar o nível de alfabetismo no país.

Alfabetismo e letramento no Brasil

A partir da década de 1990, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) passou a divulgar um índice de analfabetismo funcional baseado unicamente nos anos de escolaridade completados pelos declarantes. Até então, tem sido considerado como analfabeto funcional todo cidadão que não tenha completado pelo menos quatro anos de escolaridade. Tendo como base esse índice, segundo estatística (IBGE/PNAD 2003)¹¹, em uma população de brasileiros economicamente ativos, um terço (30,3%) é considerado analfabeto funcional. Além de ser o único indicador, o número de anos de estudo considerado como mínimo para se atingir um nível de alfabetização é relativo, sendo, portanto considerado insuficiente para se conceituar analfabetismo funcional no Brasil.

⁸ Soares, Magda, *Letramento: um tema em três gêneros*. 2 ed. Belo Horizonte: Editora Autêntica, 2000, 125 p.

⁹ Bagno, M., *Apud* Guimarães, Nilma. Letramento: revendo conceitos e objetos de ensino. Revista Científica da FAI, v.8, n.1, p. 23-31, 2008. Disponível em: < http://www.fai-mg.br/portal/download/revista_cientifica_2008/pub_dw_artigo_letramento.pdf > Acesso em: 15/09/2009.

¹⁰ UNESCO. *International Standard Classification of Education*. ISCED 1997. Montreal, UIS: 2006. 49 p. (Re-edition)

¹¹ Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/ibgeteen/pesquisas/educacao.html>> Acesso em: 16 dezembro 2009.

A necessidade de aperfeiçoar os indicadores motivou o Instituto Paulo Montenegro (IPM) e a Ação Educativa (ONG) a promover estudos trazendo a experiência de outros países para criar, em 2000, a metodologia do Indicador Nacional de Alfabetismo Funcional (Inaf).

Em 2006, a metodologia do Inaf foi aperfeiçoada com a introdução da Teoria da Resposta ao Item (TRI)¹². A partir dos dados disponíveis, realizou-se uma série de análises que possibilitou a construção de uma escala única – a escala de alfabetismo – intregando as habilidades de leitura e escrita (letramento) com as de matemática (numeramento). A partir de 2007, essas duas dimensões do alfabetismo passaram a ser mensuradas de forma integrada e simultânea, de modo a produzir um indicador mais sintético e abrangente. O Inaf define quatro níveis de alfabetismo no Brasil. Seus conceitos estão apresentados no quadro 1:

A análise dos níveis de alfabetismo por grau de escolaridade do INAF Brasil 2007¹³ deixa evidente a realidade da situação brasileira, na qual os percentuais de cidadãos no nível rudimentar (um até quatro anos incompletos) chegaram a 64%.

Os classificados no nível básico, mesmo tendo cursado de cinco a oito anos de escolaridade, ainda permanecem no nível rudimentar, representando 27%. Perfazem juntos portanto, um total de 91% de cidadãos que permanecem neste nível. O Inaf 2007 (p. 10)¹⁴ identifica como **analfabetos funcionais** os cidadãos analfabetos e os alfabetizados no nível rudimentar, e como **funcionalmente alfabetizados** aqueles de nível básico e nível pleno. O gráfico 1 demonstra esses percentuais:

QUADRO 1
Níveis de alfabetismo no Brasil definidos pelo Inaf

Analfabetismo	Corresponde à condição dos que não conseguem realizar tarefas simples que envolvem a leitura de palavras e frases, ainda que uma parcela destes consiga ler números familiares (números de telefone, preços etc.).
Alfabetismo Nível rudimentar 1ª a 4ª série	Corresponde à capacidade de localizar uma informação explícita em textos curtos e familiares (como um anúncio ou pequena carta) ler e escrever números usuais e realizar operações simples, como manusear dinheiro para o pagamento de pequenas quantias ou fazer medidas de comprimento usando a fita métrica.
Alfabetismo Nível básico 5ª a 8ª série	Podem ser consideradas funcionalmente alfabetizadas, pois já lêem e compreendem textos de média extensão, localizam informações mesmo que seja necessário realizar pequenas inferências, leem números na casa dos milhões, resolvem problemas envolvendo uma seq uência simples de operações e têm noção de proporcionalidade. Mostram, no entanto, limitações quando as operações requeridas envolvem maior número de elementos, etapas ou relações.
Alfabetismo Nível pleno (ensino médio) 9ª a 11ª série	Pessoas cujas habilidades não mais impõem restrições para compreender e interpretar textos em situações usuais: leem textos mais longos, analisando e relacionando suas partes, comparam e avaliam informações, distinguem fato de opinião, realizam inferências e sínteses. Quanto à matemática, resolvem problemas que exigem maior planejamento e controle, envolvendo percentuais, proporções e cálculo de área, além de interpretar tabelas de dupla entrada, mapas e gráficos.

¹² TRI - Técnica estatística utilizada em estudos internacionais semelhantes, como os realizados pela OECD (Organização para Cooperação e o Desenvolvimento Econômico) e a Unesco (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura), em que cada questão do teste tem seu grau de dificuldade definido a priori e a pontuação (proficiência) de cada indivíduo respondente varia de acordo com o grau de dificuldade das questões que foi capaz de responder corretamente. Essa metodologia psicométrica também é utilizada em testes promovidos pelo MEC (Ministério da Educação).

¹³ Instituto Paulo Montenegro. Indicador de Alfabetismo Funcional - INAF BRASIL – 2007. São Paulo, 2007. Disponível em: <http://www.ibope.com.br/ipm/relatorios/relatorio_inaf_2007.pdf> Acesso em: 12.01.2010.

¹⁴ Instituto Paulo Montenegro. INAF BRASIL – 2007. São Paulo, 2007. Disponível em: <http://www.ibope.com.br/ipm/relatorios/relatorio_inaf_2007.pdf> Acesso em: 12.01.2010

GRÁFICO 1 Resultados INAF Brasil 2007



Fonte: Instituto Paulo Montenegro. INAF Brasil 2007

Segundo o Inaf Brasil 2009¹⁵, um percentual de 54% da população brasileira ente 15 e 64 anos cursou até quatro anos incompletos do ensino fundamental e 10% destes podem ser considerados analfabetos absolutos em termos de habilidades de leitura/escrita, apesar de terem cursado de um a quatro anos do ensino fundamental. Dentre os que cursam ou cursaram da 5ª à 8ª série do ensino fundamental, 24% ainda permanecem no nível rudimentar. Assim, ao todo são 78% de cidadãos incluídos neste nível. Somente 22% de cidadãos atingiram o nível de alfabetizados funcionalmente (8 a 11 anos de estudo), conforme apresentado no gráfico 2.

GRÁFICO 2 Resultados INAF Brasil 2009



Fonte: Instituto Paulo Montenegro. INAF Brasil 2009

¹⁵ Instituto Paulo Montenegro. *INAF BRASIL – 2009*: indicador de alfabetismo funcional: principais resultados. São Paulo, 2009. Disponível em: <http://www.ibope.com.br/ipm/relatorios/relatorio_inaf_2009.pdf> Acesso em: 12.01.2010.

Os dados do Inaf Brasil 2009 confirmaram que a escolarização é, de fato, o principal fator de promoção das habilidades de alfabetismo da população. E quanto maior o nível de escolaridade, maior a chance de atingir bons níveis de alfabetismo, muito embora nem sempre o nível de escolaridade garanta o nível de habilidades que seria esperado.

O percentual de cidadãos no nível rudimentar é alto e a solução para melhorar os resultados dos brasileiros, especialmente dos mais jovens, depende de mudanças amplas, em que a atuação do professor tem capital importância e pode contribuir para alterar essa realidade. O educador pode organizar situações simples de estímulo, mas “para isso, o educador tem de querer mais do que ensinar os alunos a ler e a escrever. Deve desejar formar o sujeito leitor e escritor”, resume Silvia Colello¹⁶, da Universidade de São Paulo (USP).

A lista de justificativas para a persistência do analfabetismo funcional no Brasil é grande. Na opinião de Vera Masagão, deve ser também incluído nessa lista o fato de a maioria das escolas trabalharem como se todos os alunos tivessem o mesmo nível de aprendizado, o que “acaba empurrando para baixo aqueles que têm mais dificuldades e precisam de um acompanhamento especial para aprender”¹⁷.

INTELIGIBILIDADE

O termo inteligibilidade foi usado primeiro na área de competência da pesquisa em leitura e escrita. Chama-se inteligibilidade a característica do texto que faz com que ele seja fácil de ser lido e compreendido. Textos fáceis podem compensar os baixos níveis de conhecimento prévio, habilidade de leitura, interesse e motivação. Uma melhora

¹⁶ Colello, Silvia M. Garparian. *Alfabetização e Letramento*: repensando o ensino da língua escrita. Disponível em: <<http://www.hottopos.com/videtur29/silvia.htm>> Acesso: 30 nov. 2010.

¹⁷ Silva, Michelle. *Uma lenta caminhada para vencer o analfabetismo funcional*. Disponível em: <<http://revistaescola.abril.com.br/politicas-publicas/avaliacao/uma-lenta-caminhada-analfabetismo-funcional-alfabetismo-inaf-instituto-paulo-montenegro-leitura-escrita-518768.shtml>> Acesso em: 01 junho de 2011.

na inteligibilidade proporciona aumento na compreensão, retenção, rapidez na leitura e perseverança. Muitos fatores podem potencialmente comprometer a inteligibilidade, como estilo da escrita, tamanho da fonte ou o leiaute do texto.

Até os estudos de Bormuth nos anos 70, ninguém havia estudado a inteligibilidade tão meticulosamente ou investigado tantos elementos do estilo ou os relacionamentos entre eles. No seu livro *What Makes a Book Readable (1972)*¹⁸, Gray e Leary discorrem sobre o que faz com que os textos sejam inteligíveis. Ao examinar extensivamente os elementos de estilos de escrita que prejudicavam a inteligibilidade, identificaram 228 elementos e os distribuíram em quatro grupos:

1. conteúdo;
2. estilo;
3. formato (*design*: mídia, *layout*, ilustrações, navegação, fonte e cor);
4. características da organização.

Os autores chegaram à conclusão de que o conteúdo, com ligeira margem acima do estilo, era o elemento mais importante. O formato era o terceiro em importância, seguido, quase que no mesmo nível, das características da organização, referindo-se a capítulos, seções, títulos e parágrafos que mostram a organização das ideias.

Inteligibilidade e os conteúdos Web

A *Web* foi desenhada, concebida e construída por cientistas, técnicos e desenvolvedores de *softwares*. Na segunda metade da década de 90, *designers* e *experts* em usabilidade de *software* foram envolvidos. Documentos impressos foram convertidos para HTML e transferidos para *Web* sem levar em consideração as características da nova mídia, e os *experts* em usabilidade orientavam para que se concentrassem no *design*, leiaute e navegação. Admitiram posteriormente que estavam errados.

¹⁸ Gray, William S.; Leary, Bernice E. *What makes a book readable, with special reference to adults of limited reading ability: an initial study*. [Chicago]: University of Microfilms, pub. for College of Librarianship Wales, 1972. 358 p. (Series: University of Chicago Studies in Library Science).

Nielsen admite também que seu foco mudou, por volta de 1996-1997¹⁹, do *design*, leiaute e navegação para questões de conteúdo específico da *Web*. Morkes e Nielsen, em 1997²⁰, realizaram estudos de estilos de escrita.

Reescreveram o conteúdo de um website da área de turismo com a preocupação de torná-lo mais conciso, escaneável e objetivo (em vez de promocional), resultando no aumento de sua usabilidade em 124%. No segundo caso (websites de documentos técnicos oficiais)²¹, ao reescrever o website utilizando essas mesmas diretrizes e incluindo também o uso de hipertexto para dividir o texto longo em textos mais curtos e em páginas mais focalizadas, a usabilidade aumentou em 159%. Enfim, deixando todas as questões de *design*, leiaute e navegação de lado, ao se reescrever o conteúdo das páginas para adaptá-las às características da *Web* pode-se obter expressivo aumento da usabilidade.

As pessoas não leem a informação na Web da mesma forma que leem material impresso. O conteúdo impresso permite prever as ações do leitor. Podemos escrever da introdução para a conclusão e cuidadosamente construir argumentos. Sabemos do que leem previamente e o que irão ler em seguida. Pode-se apresentar a informação numa sequência lógica, apoiada por diversos recursos. Mas isso não ocorre na Web. Seus usuários extraem o essencial do conteúdo, ignoram os detalhes para ler, até mesmo modificam hábitos de visualização esquerda-direita para especificar itens individuais na tela e visualizá-los mais rapidamente.

Os testes de usabilidade realizados pela Sun Microsystems/Jakob Nielsen e os estudos de

¹⁹ Nielsen, Jacob. Interview with Contentious Magazine, 14 August 1998. In: *Why Do We Need Web Writing Guidelines?* Disponível em: <http://www.kerryr.net/webwriting/guide_why.htm> Acesso em: jan. 2011.

²⁰ Morkes, John; Jakob. *Concise, SCANNABLE, and Objective: How to Write for the Web*. Disponível em: <<http://www.useit.com/papers/webwriting/writing.html>> Acesso em: set. 2010.

²¹ ———. *Applying Writing Guidelines to Web Pages*. Disponível em: <<http://www.useit.com/papers/webwriting/rewriting.html>> Acesso em: set. 2010.

*eyetracking*²², realizados pelo Poynter Institute da Universidade de

Stanford²³, resultaram nas seguintes afirmativas²⁴:

- usuários da Web geralmente ignoram gráficos desnecessários;
- 79% dos usuários escaneiam a página em vez de ler palavra por palavra, focando nos cabeçalhos, sumários e legendas;
- leitores da Web tendem a substituir a leitura profunda por parágrafos curtos três vezes mais do que os leitores de jornais impressos;
- a maioria dos usuários da Web que leem a página inteira só absorve 75% do conteúdo.

As razões para tal comportamento incluem os seguintes aspectos:

- ler uma matéria no monitor é 25% mais lento do que ler na mídia impressa;
- ler no monitor aumenta o esforço e a fadiga nos olhos;
- usuários web frequentemente escaneiam centro-esquerda-direta em vez de esquerda-direita.

²² *Eye-tracking* é a tecnologia que permite fazer o rastreamento do movimento dos olhos do observador através de raios infravermelhos, registrando os pontos de maior atenção. São usados nas pesquisas sobre o sistema visual, em psicologia, em *linguística* cognitiva e em *design* de produtos. Adaptado para a área da comunicação, o *eye-tracking* já é considerado importante ferramenta para a análise de peças publicitárias, inclusive filmes, materiais de comunicação dirigida e publicidade *on-line*, além de *websites*. Hoje em dia a *eye-tracking* é largamente usada na comunidade científica, marketing e estudos de usabilidade. Ver Nielsen, Jakob; Pernice, Kara. *Eyetracking web usability*. Syracuse: New Riders Press, 2009.

²³ Em maio de 2000, o Poynter Institute apresentou um estudo de *eye-tracking* de como os usuários leem na Web focalizando principalmente *websites* de jornais, confirmando assim os estudos prévios realizados por Jakob Nielsen em 1994 e 1997 em sua coluna Alertbox. Nielsen, Jakob. *Eyetracking Study of Web Readers*. Disponível em: <<http://www.useit.com/alertbox/20000514.html>> Acesso em: out.2010.

²⁴ Kerry R.net website. *Web Writing vs Print Writing*. Disponível em: <http://www.kerryr.net/webwriting/guide_web-vs-print.htm> Acesso em: nov. 2010.

Já os cidadãos com baixo nível de escolaridade tendem a utilizar menos a Internet (Nielsen²⁵) por apresentarem as seguintes características:

- eles leem, mas com dificuldade;
- leem palavra por palavra, levando tempo considerável tentando entender palavras multissilábicas. Não conseguem entender um texto à primeira vista;
- focalizam exclusivamente em uma só palavra e movem os olhos vagarosamente com muito esforço em cada linha do texto, o que resulta em estreito campo de visão, deixando de lado informações importantes relacionadas ao texto que estão lendo.
- Diferentemente dos usuários com alto nível de escolaridade, eles não escaneiam o texto. Podem ler cuidadosamente cada palavra em cada opção, mas não conseguem, em uma lista de opções, selecionar à primeira vista o que querem. Muitas vezes, sua única alternativa é pular grandes quantidades de informação – o que acontece frequentemente – quando as coisas se tornam muito complicadas.
- Tendem a se satisfazer aceitando qualquer coisa como suficiente, baseados em muito pouca informação, porque pesquisar mais a fundo requer muita leitura, não é só desafiador, como também consome tempo. Logo que o conteúdo começa a ficar mais complicado, começam a pular o texto, e a maioria procura o próximo *link*. E assim deixam de lado informações importantes.
- Somando-se a isso, a rolagem da página quebra a concentração visual desses usuários, porque eles não conseguem usar o escaneamento para voltar ao lugar onde estavam.

Para esses usuários a pesquisa é um problema, por duas razões: primeiro pela dificuldade de escrever os termos da pesquisa; segundo porque eles têm dificuldade em processar os resultados da pesquisa.

²⁵ Nielsen, Jacob. *Lower-literacy users..* Disponível em: <<http://www.useit.com/alertbox/20050314.html>> Acesso em: 12.01.2010.

Dessa forma, eles acabam por pegar o primeiro item da lista, mesmo que não seja apropriado à sua necessidade.

O conceito de “leitura fácil” não pode ser universal (de acordo com a Open Society Mental Health Initiative), pois não seria possível escrever um texto que atendesse a todos os níveis de habilidade (nível de escolaridade) de todos os cidadãos que têm problemas de letramento e de compreensão. Mas o conceito de inteligibilidade é um aspecto relevante a ser considerado na acessibilidade de pessoas com deficiência e necessidades especiais. Com o crescimento da disponibilidade da informação na *Web*, a necessidade de avaliar a inteligibilidade de seus conteúdos ganhou mais importância. A dificuldade ou complexidade de um texto pode ser apropriada para determinada audiência, mas existem pessoas com deficiências, incluindo deficiência de leitura, mesmo entre aqueles com educação mais alta e conhecimento especializado. É possível acomodar tal audiência elaborando um texto mais inteligível. Assim, usar uma linguagem clara e simples seria o mais apropriado, e introduzir níveis de leitura seria uma forma de possibilitar a testabilidade do texto para garantir o sucesso da aplicação da Recomendação WCAG 2.0 (Understandable. 3.1 *Make text content readable and understandable. 3.1.5 Reading Level*).

MENSURANDO A INTELIGIBILIDADE DE UM TEXTO

Muitos fatores podem potencialmente afetar a inteligibilidade, inclusive o estilo da escrita, o tamanho da fonte ou o *leiaute* do texto. Cerca de 80 anos de pesquisa e testes tem contribuído em todo o mundo para o uso em muitas línguas das fórmulas de inteligibilidade. A maioria das fórmulas de inteligibilidade leva em conta somente poucos fatores, principalmente o tamanho da sentença e/ou da palavra, visto que estes são os mais indicativos da dificuldade de leitura.

As fórmulas de inteligibilidade foram desenvolvidas originariamente para ajudar professores a escolher

textos didáticos para seus alunos. A inteligibilidade do conteúdo pode ser determinada pela aplicação de fórmulas a uma passagem selecionada. Desde 1948, essas fórmulas são utilizadas para verificar o nível de inteligibilidade de textos, medindo sua dificuldade em termos quantitativos. Seus escores informam quantos anos de escolaridade é necessário para se ler determinado texto.

As fórmulas de inteligibilidade ajudam os redatores de textos a converter os documentos para **linguagem clara** tanto se os níveis de inteligibilidade forem baixos (que é o caso da maioria do povo brasileiro), ou demasiadamente altos (que é o caso de estudantes dos mais altos níveis de educação, pesquisadores e profissionais). As fórmulas de inteligibilidade são também utilizadas para o aperfeiçoamento de documentos, de modo a ajudar leitores a aumentar sua retenção, compreensão e rapidez na leitura, tornando-a mais agradável. As fórmulas de inteligibilidade analisam a complexidade do texto, nível de escolaridade e palavras multissilábicas. Estas fórmulas podem auxiliar, mas não deverão ser a única ferramenta de avaliação, porque o nível de leitura é somente um aspecto da inteligibilidade.

Pelo fato de o conteúdo da Web estar continuamente mudando em termos linguísticos e estilo de apresentação, os fatores originais considerados nas fórmulas podem não ser o suficiente para avaliar a inteligibilidade dos conteúdos da Web. No entanto, as fórmulas de inteligibilidade existentes dão, em geral, uma estimativa bastante aproximada da dificuldade de um texto, sendo capazes de prever, com acurácia de 80%, o nível de habilidade de leitura requerido para se entender um texto.

Dentre as inúmeras fórmulas de inteligibilidade, destacamos a Flesch Reading Ease Formula (FRE), criada em 1946 por Rudolf F. Flesch. Em 1948, ele causou uma revolução nas escritas de jornalismo e negócios com o seu livro *The Art of Plain Talk* e sua fórmula de inteligibilidade. A fórmula foi projetada para indicar a dificuldade de compreensão ao se ler uma passagem de inglês acadêmico contemporâneo.

Em 1976, a Marinha dos Estados Unidos iniciou estudos para modificar o FRE. O resultado desses estudos foi a incorporação ao escore da FRE, que detectava a dificuldade de leitura do texto, do nível de escolaridade correspondente à dificuldade detectada. Assim, em 1978, a fórmula passou a se chamar Flesch-Kincaid Grade Level Formula (FK). A FK é comumente usada como ferramenta por educadores e amplamente documentada na pesquisa acadêmica, como, por exemplo, em estudos da acessibilidade pública sobre informação em saúde.^{26, 27}

A FK foi adaptada para outros idiomas. Em 1959, Fernández Huerta publicou o artigo *Medidas sencillas*

*de lecturabilidad*²⁸, no qual apresentou a adaptação dessa fórmula para a língua espanhola, a qual chamou de Huerta Reading Ease, que apresentamos no quadro 3.

Entre o português e o espanhol existem inúmeras semelhanças, por pertencerem à mesma família (línguas românicas). Camorlinga (1997)²⁹ afirma que a maior equivalência entre as duas se constata no léxico (as fórmulas de inteligibilidade tomam como base a quantidade de sílabas das palavras e o tamanho das sentenças), em que 85% das palavras (ou léxico) possuem uma origem comum. E a escrita, por ser mais normativa e conservadora, é a habilidade que apresenta maior semelhança entre as duas línguas.

QUADRO 2

Flesch Reading Ease Score e Flesch-Kincaid Grade Level

Facilidade de compreensão	Flesch Reading Ease Score	Flesch-Kincaid Grade Level
Muito difícil	0 – 30	Universitário
Difícil	30 – 50	Nível médio ou universitário incompleto
Mais difícil	50 – 60	Nível médio incompleto
Padrão	60 – 70	7ª ou 8ª Série
Mais fácil	70 - 80	6ª Série
Fácil	80 - 90	5ª série
Muito fácil	90 - 100	4ª série

Fonte: Readability analysis: readability formula for English. In: University of Texas (Austin). The Accessibility Institute. *TxReadability*, a multi-language readability tool.

²⁶ West, Darrell M., Miller, Edward Alan. *The Digital Divide in Public E-Health: Barriers to Accessibility and Privacy in State Health Department Websites*. Disponível em: <<http://www.insidepolitics.org/DigitalDividePDF.pdf>> Acesso em : dez. 2010.

²⁷ Fitzsimmons, P.R., Michael, B.D., Hulley, J.L., Scott, G.O. A readability assessment of online Parkinson's disease information. *J. R. Coll. Physicians Edinb.*, v. 40, p. 292–6, 2010. Disponível em: <http://www.rcpe.ac.uk/journal/issue/journal_40_4/fitzsimmons.pdf> Acesso em: dez. 2010.

²⁸ Fernández Huerta, J., apud Cambil Martins, Jacobo. *Desarrollo de un método de valoración de accesibilidad, legibilidad y usabilidad (ALEU) de páginas Web de enfermería española*. Granada, 2008. Thesis Doctoral. (Universidad de Granada. Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud. Departamento de Enfermería). Disponível em: <<http://hera.ugr.es/tesisugr/1735707x.pdf>> Acesso em mar. 2011.

²⁹ Carmolingo, Rafael. A distância da proximidade - a dificuldade de aprender uma língua fácil. *Intercâmbio*, v. VI, 1997. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/intercambio/article/viewFile/4098/2744>> Acesso em: 3 nov. 2010.

QUADRO 3

Índice de facilidad de lectura de Fernández Huerta

Calificación (Huerta Reading Ease Score)	Descripción de dificultad	Nível estimado de grado de lectura	Estandar Internacional de Classificación de Educación (ISCED)
0 -30	Muy difícil	Graduado de universidad	Avanzado
30 – 50	Difícil	Grados 13 a 16	Avanzado
50 – 60	Moderadamente difícil	Grados 10 a 12	Secundaria alta (últimos años)
60 – 70	Normal	Grados 8 a 9	Secundaria baja (primeros años)
70 – 80	Moderadamente fácil	Grado 7	Secundaria baja (primero año)
80 – 90	Fácil	Grado 6	Primaria
90 – 100	Muy fácil	Grado 5	Primaria
- 1	No se pudo calcular la facilidad de lectura porque: <ul style="list-style-type: none"> • No hubo suficientes palabras para analizar; o • El contenido no tuvo puntuación de fim de frase 		

Fonte: Cambil Martins, Jacobo. Desarrollo de um método de valoración de accesibilidad, legibilidad y usabilidad (ALEU) de páginas Web de enfermería española. Granada, 2008. (Thesis doctoral. Univrsidad de Granada).

Vale destacar ainda os testes realizados por Barboza e Nunes (2007) utilizando a fórmula de Fernández Huerta na língua portuguesa. Os textos foram coletados de *websites* dos ministérios e os resultados indicaram que é possível aplicar tal fórmula para se mensurar o nível de inteligibilidade de textos em língua portuguesa.

No entanto, o ideal seria que a língua portuguesa também tivesse uma fórmula própria para a avaliação da inteligibilidade de seus textos. Acredita-se que uma adaptação da fórmula de Flesch/Kincaid para uso em textos em língua portuguesa poderá ser tão eficiente quanto o demonstrado para outros idiomas, adaptação esta que deve ser desenvolvida por profissionais de estatística e linguística.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao distinguir os termos “alfabetização” e “letramento”, Tfouni (1995) associa a alfabetização à aquisição da escrita por um indivíduo, ou grupo de indivíduos, e o letramento aos aspectos sociohistórico da aquisição de um sistema escrito por uma sociedade. Assim, a palavra *alfabetização* se refere à aprendizagem de um código escrito, ao passo que a palavra *letramento* se refere às próprias práticas

sociais da leitura e escrita ou às conseqüências e/ou condições de quem exerce essas práticas.

Desenvolver práticas de ensino da leitura e escrita que visem a tornar o aprendiz proficiente na utilização do código escrito, ao mesmo tempo em que ele desenvolva estas práticas em um contexto significativo, seria o esperado do nosso ensino. A partir da realidade de que há inúmeros cidadãos portadores de deficiência de leitura, cabe-nos traçar orientações para a criação de *websites* mais inteligíveis, e, assim, contribuir para maior alcance da responsabilidade social das instituições governamentais.

Na ausência de uma fórmula de inteligibilidade específica para o português, sugere-se que os redatores do governo, ao elaborar as matérias dos *websites*, usem a fórmula de Fernández Huerta para determinar o grau de escolaridade dos textos, além de usar o nível de escolaridade apropriado: 4º a 6º grau para materiais de informação pública e notícias públicas; 8º grau ou mais, para informação legal e técnica; e níveis altos de escolaridade para informação técnica e documentos internos.

Mas não se usam somente fórmulas de inteligibilidade para analisar o grau de leitura de um texto. Usam-se

também léxicos que listam frequência das palavras, lemas, *tokens* (definido no *Corpus linguistics glossary* da Kent State University como a ocorrência de uma forma de determinada palavra), nível de escolaridade e outras informações, que servem de guia na substituição de palavras complexas por palavras mais simples, ajudando na adequação ao nível de escolaridade da audiência que se pretende atingir.

Agradecimento

Meus agradecimentos à Hélia de Sousa Chaves Ramos pela revisão da redação e pelas valiosas sugestões.

Artigo submetido em 16/03/2011 e aceito em 03/05/2011.

REFERÊNCIAS

BAGNO, Marcos. Letramento: revendo conceitos e objetos de ensino. *Revista Científica da FAI*, Santa Rita do Sapucaí, MG, v.8, n.1, p. 23-31, 2008.

_____. *Língua materna*: letramento, variação e ensino. São Paulo: Parábola, 2002.

BALMFORD, Christopher. *Plain Language*: beyond a 'movement'. Repositioning clear communication in the minds of decision-makers. Disponível em: <http://www.plainlanguage.gov/whatisPL/definitions/balmford.cfm#Intro> Acesso em: fev. 2011

BARBOZA, E.M.F., Nunes, E.M.de A. A inteligibilidade dos websites governamentais brasileiros e o acesso para usuários com baixo nível de escolaridade. *Inclusão Social*, v.2 n.2 :19-33, abr./set. 2007.

CAMBIL MARTINS, Jacobo. *Desarrollo de un método de valoración de accesibilidad, legibilidad y usabilidad (ALEU) de páginas Web de enfermería española*. Granada, 2008. (Thesis Doctoral. Universidad de granada. Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud. Departamento de Enfermería). Disponível em: <<http://hera.ugr.es/tesisugr/1735707x.pdf>> Acesso em nov. 2010.

CARMOLINGA, Rafael. A distância da proximidade - a dificuldade de aprender uma língua fácil. *Intercambio* v. VI, 1997. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/intercambio/article/viewFile/4098/2744>> Acesso em: nov. 2010.

CARVALHO, Bianca; OLIVEIRA, Wagner. *Letramento em Questão?* Disponível em: <http://www.webartigos.com/articles/1291/1/Letramento-Em-Questao/pagina1.html#ixzz17X90MhYm> Acesso em: nov. 2010

COLELLO, Sílvia M. Gasparian. *Alfabetização e Letramento*: repensando o ensino da língua escrita. Disponível em: <<http://www.hottopos.com/videtur29/silvia.htm>> Acesso em: 30 nov. 2010.

FERNÁNDEZ HUERTA, J., apud Cambil Martins, Jacobo. *Desarrollo de un método de valoración de accesibilidad, legibilidad y usabilidad (ALEU) de páginas Web de enfermería española*. Granada, 2008. Thesis Doctoral. (Universidad de Granada. Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud. Departamento de Enfermería). Disponível em: <<http://hera.ugr.es/tesisugr/1735707x.pdf>> Acesso em mar. 2011.

FITZSIMMONS, P.R.; MICHAEL, B.D.; HULLEY, J.L.; SCOTT, G.O. A readability assessment of online Parkinson's disease information. *J. R. Coll. Physicians* Edinb., v. 40, p. 292-6, 2010. Disponível em: <http://www.rcpe.ac.uk/journal/issue/journal_40_4/fitzsimmons.pdf> Acesso em: dez. 2010

FLAGG, Rachel (U.S. Federal Web Managers Council). *Use Case*: Plain Language – Deliver Government Information and Services Using the Language of the Intended Audience. Disponível em: <http://www.w3.org/egov/wiki/Use_Case_13_-_Plain_Language> Acesso em: 28/02/2010.

GUIMARÃES, Nilma. Letramento: revendo conceitos e objetos de ensino. *Revista Científica da FAI*, v.8, n.1, p. 23-31, 2008. Disponível em: < http://www.faimg.br/portal/download/revista_cientifica_2008/pub_dw_artigo_letramento.pdf > Acesso em: 15/09/2009.

GRAY, William S.; LEARY, Bernice E. *What makes a book readable, with special reference to adults of limited reading ability*: an initial study. [Chicago]: University of Microfilms, pub. for College of Librarianship Wales, 1972. 358 p. (Series: University of Chicago Studies in Library Science.)

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/ibgeteen/pesquisas/educacao.html>> Acesso em: 16 dezembro 2009.

INSTITUTO PAULO MONTENEGRO. *INAF Brasil 2007*. Indicador de alfabetismo funcional resultados. São Paulo: Instituto Paulo Montenegro, 2007.

_____. *INAF Brasil 2009*. Indicador de alfabetismo funcional: principais resultados. São Paulo: 2009. Disponível em: <http://www.ibope.com.br/ipm/relatorios/relatorio_inaf_2009.pdf> Acesso em: 12.01.2010.

KERRY R. net website. *Web Writing vs Print Writing*. Disponível em: <http://www.kerryr.net/webwriting/guide_web-vs-print.htm> Acesso em: nov. 2010.

KENT STATE UNIVERSITY. *Corpus linguistics glossary*. Disponível em: <<http://appling.kenet.edu/resources/glossary/corpus-glossary.cfm>> Acesso em: abr. 2011.

MOTA, Márcia Elia da. Algumas considerações sobre o letramento e o desenvolvimento metalingüístico e suas implicações educacionais. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, v.7 n.3 dez. 2007. Disponível em: < http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1808-42812007000300010&script=sci_arttext > Acesso em: 08 dez. 2010.

MORKES, John; NIELSEN, Jakob. *Applying Writing Guidelines to Web Pages*. In: Alertbox, January 6, 1998. Disponível em: <<http://www.useit.com/papers/webwriting/rewriting.html>> Acesso em: set. 2010.

_____. *Concise, SCANNABLE, and Objective*: How to Write for the Web. Disponível em: <<http://www.useit.com/papers/webwriting/>>

writing.html> Acesso em: set. 2010.

NIELSEN, Jakob. *Eyetracking Study of Web Readers*. Disponível em: <<http://www.useit.com/alertbox/20000514.html>> Acesso em: out.2010.

_____. *Lower-Literacy Users*. Disponível em: <<http://www.useit.com/alertbox/20050314.html>> Acesso em: 08.01.2010.

_____. Interview with Contentious Magazine, 14 August 1998. In: *Why Do We Need Web Writing Guidelines?* Disponível em: <http://www.kerryr.net/webwriting/guide_why.htm> Acesso em: jan. 2011.

_____; Pernice, Kara. *Eyetracking web usability*. Syracuse: New Riders Press, 2009.

READABILITY ANALYSIS: readability formula for English. In: University of Texas (Austin). *The Accessibility Institute.TxReadability; a multi-language readability tool*. Disponível em: <www.utexas.edu/.../readability/.../formulas-English.html> Acesso em: mar. 2011.

SCOTT, Brian. *The Advantages and Disadvantages of Using Readability Formulas*. Disponível em: <<http://www.readabilityformulas.com/articles/advantages-and-disadvantages-of-readability-formulas.php>> Acesso em: março 2011.

SILVA, Michelle. *Uma lenta caminhada para vencer o analfabetismo funcional*. Disponível em: < <http://revistaescola.abril.com.br/politicas-publicas/avaliacao/uma-lenta-caminhada-analfabetismo-funcional-alfabetismo-inaf-instituto-paulo-montenegro-leitura-escrita-518768.shtml> > Acesso em: 01 junho de 2011

SOARES, Magda. *Letramento: um tema em três gêneros*. 2ª ed.. Belo Horizonte: Editora Autêntica, 2003. 125 p.

_____. *Letramento e alfabetização: as muitas facetas*. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n25/n25a01.pdf>> Acesso em: 30 nov. 2010.

TFOUNI, Leda Verdiani. *Adultos não alfabetizados: o avesso do avesso*. Campinas: Pontes, 1988.

TFOUNI, Leda Verdiani. *Letramento e alfabetização*. 7 ed. São Paulo: Cortez Editora, 2005.

THE READABILITY VARIABLES. Disponível em: <http://en.wikipedia.org/wiki/William_S_Gray#The_readability_variables> Acesso em: 18.01.2010

UNESCO. *International Standard Classification of Education: ISCED 1997*. Montreal, UIS: 2006. 49 p. (Re-edition)

WCAG. *Understanding WCAG 2.0*. Reading Level: Understanding SC 3.1.5 . Disponível em: <<http://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/meaning-supplements.html>> Acesso em: 26.01.2010.

WEB CONTENT ACCESSIBILITY GUIDELINES (WCAG) 2.0. W3C Recommendation, 11 December 2008. Disponível em: <<http://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-20081211/>> Acesso em: ago. 2010.

WEST, Darrell M.; MILLER, Edward Alan. *The Digital Divide in Public E-Health:Barriers to Accessibility and Privacy in State Health Department Websites*. Disponível em: <<http://www.insidepolitics.org/DigitalDividePDF.pdf>> Acesso em : dez. 2010.