ISSN: 2358-8829

ENTRE A INFORMAÇÃO E O DIREITO: AS JORNADAS EXPLICATIVAS DA CARTEIRA DE TRABALHO DIGITAL COMO DISPOSITIVO DE EDUCAÇÃO POPULAR NÃO FORMAL

Jefferson Valentim[1]

RESUMO

A transformação digital do Estado altera a prestação dos serviços públicos e as condições pelas quais os cidadãos compreendem informações e acessam direitos sociais. Este artigo analisa as Jornadas Explicativas da Carteira de Trabalho Digital como dispositivo de educação popular não formal. O objetivo foi compreender como Linguagem Simples, recursos visuais e organização sequencial favorecem a compreensão de informações trabalhistas e criam condições para o acesso a direitos. Realizou-se pesquisa qualitativa, descritiva e interpretativa mediante estudo de caso documental. O corpus reuniu o artigo técnico sobre as Jornadas, telas, fluxos e resultados nele apresentados, documentos técnico-institucionais e 25 trabalhos selecionados em revisão sistematizada. A análise considerou intencionalidade educativa, inteligibilidade, organização visual e sequencial, cotidiano do trabalhador, autonomia informacional e aproximação entre informação e direito. Os resultados mostram que as Jornadas organizam conteúdos especializados em percursos integrados ao serviço. Textos concisos, imagens e componentes de navegação reduzem a densidade do conteúdo, relacionam a explicação à vida laboral e auxiliam o cidadão a reconhecer sua situação e identificar o próximo passo. Conclui-se que as Jornadas ampliam a função de ajuda da interface e constituem mediação educativa entre conhecimento institucional e experiência cotidiana. Seu caráter não formal decorre da organização intencional fora da escola, enquanto o caráter popular se expressa na orientação aos trabalhadores e na tradução de informações relacionadas aos direitos laborais.

Palavras-chave. Carteira de Trabalho Digital, Linguagem Simples, Educação popular, Cidadania digital, Direitos trabalhistas.

1 INTRODUÇÃO

A transformação digital ampliou a presença dos serviços públicos no cotidiano dos cidadãos e modificou as formas de acesso a informações, documentos e direitos sociais. No campo do trabalho, a Carteira de Trabalho Digital tornou-se um dos principais meios de interação entre trabalhadores e serviços governamentais, reunindo registros laborais, benefícios e orientações em um mesmo ambiente (FERREIRA et al., 2025). Essa transformação não se limita à substituição de documentos físicos por recursos digitais. Ela também envolve a maneira como as informações são apresentadas e compreendidas pelas pessoas que necessitam utilizá-las para acompanhar sua vida profissional e acessar direitos.

Nesse contexto, a compreensão da informação pública constitui parte relevante da prestação do serviço. Informações disponíveis, mas organizadas de maneira distante da experiência do cidadão, podem dificultar a identificação de requisitos, prazos e procedimentos. Por essa razão, o governo digital precisa ser examinado também por sua capacidade de aproximar o conteúdo institucional das necessidades de seus usuários. Cristóvam, Saikali e

[1] Doutorando em Informática pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). E-mail: jeffersonvalentim2014@gmail.com. ORCID: https://orcid.org/0000-0001-8782-1490.

ISSN: 2358-8829

Sousa (2020) relacionam a prestação digital de serviços à concretização de direitos sociais, enquanto Borges e Bezerra (2021) destacam a contribuição da Linguagem Simples para uma comunicação pública inteligível e para o exercício da cidadania digital. Desse modo, tornar a informação compreensível integra o próprio percurso de acesso ao serviço e pode criar condições para que o cidadão reconheça a situação apresentada e identifique como agir diante dela.

As Jornadas Explicativas da Carteira de Trabalho Digital foram desenvolvidas com essa finalidade. Elas consistem em mecanismos de ajuda formados por sequências de interfaces gráficas que combinam Linguagem Simples e recursos visuais para orientar o cidadão sobre serviços públicos digitais. Segundo Ferreira et al. (2025), sua elaboração envolve a identificação da necessidade de explicação, a definição do público, a seleção das fontes, a síntese das informações, a criação das interfaces e a validação do conteúdo. Ao organizar informações técnicas em percursos explicativos inseridos no próprio serviço, as Jornadas aproximam orientação e ação, reduzindo a necessidade de buscar, em diferentes canais, o significado de regras e procedimentos trabalhistas.

Além da função informacional, essa organização apresenta uma dimensão educativa. A educação não formal compreende processos intencionais e organizados que se desenvolvem fora do sistema escolar e se relacionam com diferentes espaços e experiências sociais (MARANDINO, 2017). A educação popular, por sua vez, vincula o conhecimento às realidades vividas pelos sujeitos e à construção de formas de compreensão e atuação sobre essas realidades (BRANDÃO, 1986; CORDEIRO; FISCHER, 2021). Embora educação não formal e educação popular possuam trajetórias conceituais próprias (CATINI, 2021), elas podem se aproximar quando uma ação educativa parte de situações concretas, dirige-se aos sujeitos populares e contribui para a compreensão de conhecimentos relacionados à vida social. Essa articulação permite examinar as Jornadas como dispositivo educativo voltado aos trabalhadores, pois elas traduzem conhecimentos especializados e os relacionam a situações encontradas no cotidiano laboral.

Os estudos sobre Linguagem Simples têm avançado na análise da comunicação pública, da compreensibilidade textual e do desenho de serviços centrados no cidadão (FISCHER; MONT'ALVÃO; RODRIGUES, 2019; OLIVEIRA; CAPPELLI, 2024; CEPPI; LYCARIÃO; COSTA, 2025). Entretanto, ainda são pouco exploradas as funções educativas desempenhadas por recursos explicativos integrados a plataformas governamentais de alcance nacional. No caso das Jornadas, Ferreira et al. (2025) apresentam o processo de desenvolvimento e os resultados observados na experiência do serviço. O presente estudo avança nessa discussão ao

ISSN: 2358-8829

interpretar a funcionalidade pela perspectiva educacional, articulando Linguagem Simples, organização visual, educação popular não formal e acesso a direitos trabalhistas.

Diante desse contexto, formulou-se a seguinte questão de pesquisa. Como as Jornadas Explicativas da Carteira de Trabalho Digital articulam Linguagem Simples, recursos visuais e orientação ao cidadão para atuar como dispositivo de educação popular não formal voltado ao acesso a direitos trabalhistas? O objetivo geral consistiu em analisar as Jornadas Explicativas como dispositivo de educação popular não formal, identificando como a combinação entre Linguagem Simples, recursos visuais e organização sequencial favorece a compreensão de informações trabalhistas e cria condições para o acesso a direitos. Especificamente, buscou-se descrever o processo de elaboração da funcionalidade, examinar a organização textual e visual das orientações, interpretar sua função educativa e discutir sua contribuição para aproximar informação pública e direito trabalhista.

Para responder à questão proposta, desenvolveu-se uma pesquisa qualitativa, descritiva e interpretativa, conduzida por meio de estudo de caso documental. O corpus reuniu o artigo técnico que descreve a concepção e a implantação das Jornadas, as telas e os fluxos nele apresentados, documentos técnico-institucionais sobre Linguagem Simples e serviços públicos digitais e a literatura selecionada na revisão sistematizada realizada para este estudo. A análise foi orientada pelas categorias intencionalidade educativa, inteligibilidade, organização visual e sequencial, relação com o cotidiano do trabalhador, autonomia informacional e aproximação entre informação e direito.

2 REFERENCIAL TEÓRICO. LINGUAGEM SIMPLES, EDUCAÇÃO POPULAR E ACESSO A DIREITOS

As Jornadas Explicativas situam-se na convergência entre comunicação pública, prestação de serviços digitais e educação. Para compreender essa articulação, o referencial teórico parte da Linguagem Simples como forma de organização da informação, examina a relação entre serviços digitais e acesso a direitos e, por fim, delimita a educação popular não formal como perspectiva para interpretar a função educativa da ferramenta. Esse percurso permite analisar as Jornadas não apenas como elemento de uma interface, mas como mediação entre o conteúdo institucional, a experiência do trabalhador e as possibilidades de atuação diante de uma situação concreta.

2.1 Linguagem Simples e compreensão da informação pública

A Linguagem Simples propõe que a informação seja planejada de acordo com as necessidades de seu público. Sua aplicação ultrapassa a substituição de palavras técnicas, pois

ISSN: 2358-8829

envolve a seleção do conteúdo, a estrutura das frases, a ordem das informações e a organização visual. Oliveira e Cappelli (2024) adotam como referência a possibilidade de o leitor encontrar o que procura, compreender o que encontrou e utilizar a informação para atingir um objetivo. Essa definição associa clareza e ação, indicando que um conteúdo se torna efetivamente compreensível quando oferece ao cidadão elementos para reconhecer sua situação e decidir o que fazer.

Nos serviços digitais, essa perspectiva aproxima texto e experiência do usuário. Fischer, Mont'Alvão e Rodrigues (2019) demonstram que a compreensibilidade textual participa da interação com o serviço e pode contribuir para sua facilidade de uso. Oliveira e Cappelli (2024) ampliam essa compreensão ao integrarem escrita, estrutura e design da informação. Assim, títulos, sequências, destaques, imagens e componentes de navegação exercem funções complementares. Eles distribuem o conteúdo em etapas e ajudam o usuário a localizar a informação necessária sem perder a continuidade do percurso.

No setor público, a clareza também se relaciona à cidadania. Borges e Bezerra (2021) defendem a articulação entre Linguagem Simples e competência crítica em informação para que o cidadão não apenas receba um conteúdo, mas possa compreendê-lo e utilizá-lo em sua relação com o Estado. Nessa direção, a Linguagem Simples fortalece a comunicação pública ao aproximar a informação institucional dos repertórios e das necessidades da população. A revisão realizada por Ceppi, Lycarião e Costa (2025) confirma a presença crescente do tema na comunicação pública e demonstra sua aplicação predominante em órgãos governamentais e documentos jurídicos, destacando a importância de ampliar estudos sobre os canais digitais diretamente utilizados pelos cidadãos.

Essa concepção oferece uma base adequada para analisar as Jornadas Explicativas. Ferreira et al. (2025) informam que sua elaboração utiliza textos concisos, empáticos e visualmente organizados, associados a elementos gráficos do Padrão Digital de Governo. A sequência das telas seleciona o conteúdo relevante, apresenta explicações em etapas e aproxima termos institucionais de situações reconhecíveis pelo trabalhador. A compreensão resulta, portanto, da atuação conjunta entre linguagem verbal, organização visual e continuidade da navegação. Nas Jornadas, a Linguagem Simples funciona como mediação que transforma informações normativas e procedimentais em orientações compreensíveis e relacionadas a uma ação possível.

ISSN: 2358-8829

2.2 Serviços públicos digitais e acesso a direitos

O governo digital corresponde ao uso de tecnologias de informação e comunicação na prestação de serviços públicos e na relação entre Estado e sociedade. Cristóvam, Saikali e Sousa (2020) situam essa transformação na concretização de direitos sociais, pois os ambientes digitais podem aproximar o cidadão de informações, benefícios e procedimentos necessários à atuação estatal. Nessa perspectiva, um serviço digital possui valor público quando organiza o acesso de modo compatível com as necessidades da população e permite que o conteúdo institucional seja convertido em orientação útil.

O acesso ao serviço envolve tanto a disponibilidade tecnológica quanto as condições de apropriação da informação. Araujo, Reinhard e Cunha (2018), ao analisarem dados brasileiros, demonstram que o uso de serviços de governo eletrônico é influenciado de maneira encadeada pelo local de acesso à internet e pelas competências desenvolvidas pelos usuários. Em âmbito europeu, Morte-Nadal e Esteban-Navarro (2025) também relacionam inclusão digital a acesso, habilidades, interação e resultados obtidos com o serviço. Os dois estudos convergem ao mostrar que o alcance de uma plataforma pública se fortalece quando a tecnologia é acompanhada por recursos que orientam a navegação e favorecem o uso do conteúdo disponibilizado.

A centralidade do cidadão organiza essa relação. Ebling (2023) considera a experiência do usuário um componente fundamental da transformação digital e destaca que o desenho dos serviços precisa incorporar as necessidades percebidas durante a interação. Isso significa que a prestação digital não se encerra na disponibilização de uma função. Ela inclui a construção de percursos nos quais o cidadão compreenda o que o sistema apresenta, reconheça a relação da informação com sua realidade e identifique os próximos passos. Recursos explicativos integrados à interface, como as Jornadas, aproximam a orientação do momento em que a dúvida surge e preservam a continuidade da experiência.

No campo trabalhista, essa mediação assume relevância porque informações sobre vínculos, benefícios, requisitos e procedimentos se relacionam diretamente ao exercício de direitos. As Jornadas organizam essas informações no mesmo ambiente em que o cidadão consulta o serviço, reduzindo a distância entre conhecer uma regra e compreender sua aplicação. O encadeamento teórico adotado neste artigo parte da informação pública compreensível, passa pelo reconhecimento da situação e pela orientação da decisão e chega às condições necessárias para o exercício do direito. A contribuição da ferramenta está em apoiar esse percurso, permitindo que o trabalhador interprete o conteúdo apresentado e reconheça os caminhos disponíveis em sua relação com o serviço público.

ISSN: 2358-8829

2.3 Educação popular não formal em ambientes digitais

A educação não formal abrange práticas educativas intencionais e organizadas que ocorrem fora do sistema escolar. Marandino (2017) explica que as fronteiras entre educação formal, não formal e informal não são inteiramente consensuais, mas reconhece que a educação desenvolvida fora da escola pode assumir objetivos definidos, flexibilidade de organização e vinculação com necessidades sociais. Catini (2021) também identifica a intencionalidade e a sistematização como elementos utilizados para caracterizar esse campo. Desse modo, o espaço em que a aprendizagem ocorre não precisa ser uma instituição de ensino para que exista uma ação educativa planejada.

A educação popular acrescenta a essa intencionalidade uma relação direta com os sujeitos, seus saberes e suas condições de vida. Brandão (1986) apresenta a educação popular como saber da comunidade e como educação dirigida às classes populares em seus espaços de vida e trabalho. Nessa perspectiva, educar não consiste apenas em transmitir um conteúdo previamente elaborado, mas em torná-lo significativo para a realidade vivida pelos sujeitos. O conhecimento adquire sentido quando ajuda a compreender situações concretas e amplia as possibilidades de participação e atuação social.

A presença do Estado não impede essa orientação. Ao examinarem pesquisas sobre educação popular e políticas públicas, Cordeiro e Fischer (2021) identificam diferentes formas de relação entre sociedade civil e Estado, incluindo o compartilhamento de responsabilidades na execução e na formulação de programas governamentais. Essa constatação permite compreender que uma iniciativa pública pode assumir função educativa quando se volta às necessidades dos sujeitos populares e organiza conhecimentos relevantes para sua participação social. No âmbito dos serviços digitais, essa função se manifesta quando a interface deixa de apenas apresentar dados e passa a orientar a compreensão de conteúdos relacionados à vida cotidiana.

Os ambientes digitais ampliam os espaços nos quais práticas educativas não formais podem ocorrer. Uma sequência explicativa inserida em um aplicativo possui intencionalidade, conteúdo selecionado, organização e público definido. Quando essa sequência aborda situações vivenciadas pelos trabalhadores e traduz informações necessárias à compreensão de direitos, ela estabelece uma mediação educativa vinculada à experiência social. O processo formativo acontece durante o uso do serviço, no momento em que o cidadão relaciona a explicação recebida ao benefício, ao vínculo ou ao procedimento consultado.

As Jornadas Explicativas reúnem esses elementos. Elas são produzidas a partir da identificação de uma necessidade, da definição do público, da seleção de fontes, da síntese das

ISSN: 2358-8829

informações, da criação das interfaces e da validação do conteúdo (FERREIRA et al., 2025). Seu caráter não formal decorre da existência de uma ação educativa organizada fora da escola. Seu caráter popular resulta da orientação aos trabalhadores, da aproximação entre conhecimento especializado e experiência cotidiana e do apoio à compreensão de direitos. O termo dispositivo designa, neste artigo, o arranjo formado por textos, imagens, componentes de navegação e sequências de orientação que realiza essa mediação. Assim compreendidas, as Jornadas transformam o ambiente digital de prestação de serviços em um espaço de aprendizagem relacionado ao trabalho, à cidadania e ao acesso a direitos.

3 METODOLOGIA. ESTUDO DOCUMENTAL DAS JORNADAS EXPLICATIVAS

O estudo adotou abordagem qualitativa, caráter descritivo e interpretativo e procedimento de estudo de caso documental. Esse desenho foi escolhido porque o objetivo não consistiu em medir o desempenho técnico da Carteira de Trabalho Digital, mas em compreender a função educativa atribuída às Jornadas Explicativas a partir de sua concepção, de sua organização textual e visual e de sua relação com o acesso a direitos. O caso foi delimitado às Jornadas implementadas nos canais digitais do trabalho e emprego desde 2023 e documentadas por Ferreira et al. (2025), com ênfase nas experiências apresentadas para o Abono Salarial e para o benefício Apoio Financeiro do Rio Grande do Sul.

A unidade de análise foi a Jornada Explicativa compreendida como uma sequência integrada de textos, imagens e componentes de navegação destinada a orientar o cidadão sobre determinado serviço. O corpus documental central reuniu o artigo de Ferreira et al. (2025), as telas reproduzidas nas Figuras 3 e 4, o processo de elaboração representado na Figura 5, a descrição do Apoio Financeiro do Rio Grande do Sul apresentada na Tabela 1 e os resultados institucionais relatados para o Abono Salarial. Também foram consultados manuais e documentos técnico-institucionais sobre Linguagem Simples, interfaces e serviços públicos digitais. Esses materiais foram utilizados para identificar finalidade, público, fontes informacionais, etapas de produção, recursos textuais e visuais e formas de orientação presentes na funcionalidade.

A fundamentação foi construída por meio de revisão sistematizada realizada em 29 de outubro de 2026. A busca reuniu publicações em português, inglês e espanhol, com recorte principal de 2015 a 2026 e inclusão de uma obra anterior por sua relevância conceitual para a educação popular. Foram consultados SciELO, SBC OpenLib, periódicos e anais de acesso aberto, repositórios da Enap, da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico, do Superior Tribunal de Justiça e do Acervo Paulo Freire, além de publicações da Organização para a

ISSN: 2358-8829

Cooperação e Desenvolvimento Econômico. Incluíram-se trabalhos que abordassem as Jornadas, a Linguagem Simples no setor público, a relação entre texto e experiência do usuário, o acesso a serviços digitais ou os conceitos de educação não formal e educação popular. Após leitura, verificação do texto integral e organização temática, 25 documentos compuseram a síntese. O trabalho anterior do autor sobre o tema foi mantido apenas como antecedente e não foi utilizado como evidência independente.

A análise documental ocorreu em três etapas. Na primeira, realizou-se a descrição do caso, registrando a finalidade das Jornadas, o processo de elaboração, os públicos indicados, as fontes utilizadas e os elementos da interface. Na segunda, o material foi codificado por meio de seis categorias dedutivas derivadas do objetivo e do referencial teórico. A intencionalidade educativa observou o propósito explicativo e a definição do público. A inteligibilidade examinou seleção, concisão e organização do conteúdo. A organização visual e sequencial considerou hierarquia, continuidade entre telas, imagens e componentes de ajuda. A relação com o cotidiano do trabalhador identificou os serviços, benefícios e situações laborais abordados. A autonomia informacional verificou a presença de orientações capazes de apoiar a identificação do próximo passo. A aproximação entre informação e direito analisou como regras e procedimentos foram relacionados ao serviço correspondente.

Na terceira etapa, as evidências de cada categoria foram comparadas com a literatura sobre Linguagem Simples, serviços públicos digitais e educação popular não formal. A interpretação seguiu um encadeamento que parte da informação compreensível, passa pelo reconhecimento da situação e pela orientação da decisão e alcança as condições para o exercício do direito. Esse procedimento permitiu relacionar características observáveis das Jornadas aos conceitos empregados no artigo, mantendo separadas a descrição do documento, a contribuição dos autores consultados e a interpretação desenvolvida neste estudo.

Os percentuais de aumento de 16% nas postagens positivas e de redução de 93% nas postagens negativas sobre o Abono Salarial foram tratados como resultados relatados por Ferreira et al. (2025). Esses dados não foram produzidos nem recalculados nesta pesquisa e foram utilizados como evidência contextual da recepção da primeira Jornada. A investigação empregou exclusivamente documentos de acesso público, não realizou interação com participantes e não coletou dados pessoais. O comentário de usuário reproduzido de forma anonimizada na fonte técnica não foi recodificado nem utilizado como unidade de análise. Assim, as conclusões do artigo se concentram na função educativa documentada, na organização da informação e nas contribuições que a funcionalidade apresenta para aproximar o trabalhador de informações relacionadas a direitos.

ISSN: 2358-8829

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO. DAS INFORMAÇÕES TRABALHISTAS À MEDIAÇÃO EDUCATIVA

A análise mostrou que as Jornadas articulam intencionalidade educativa, inteligibilidade, organização visual, cotidiano do trabalhador, autonomia informacional e aproximação entre informação e direito. Esses elementos aparecem de forma integrada nos percursos descritos a seguir.

4.1 As Jornadas como percursos de orientação ao cidadão

Ferreira et al. (2025) apresentam as Jornadas como mecanismos de ajuda compostos por interfaces gráficas e orientações sobre serviços públicos digitais. O acesso ocorre por elementos como “Ajuda”, “Saiba mais” e o símbolo de interrogação, integrando a explicação ao momento de uso. Sua produção compreende identificação da necessidade, definição da persona, seleção das fontes, análise e síntese das informações, criação das interfaces e validação. A Jornada constitui, portanto, um percurso planejado que liga dúvida, explicação e possibilidade de ação.

O Apoio Financeiro do Rio Grande do Sul exemplifica essa construção. A Jornada respondeu ao caráter recente do benefício, ao contexto de calamidade, à diversidade de públicos, à circulação de informações divergentes e à ausência de uma fonte governamental única. A persona reuniu trabalhadores formais, jovens aprendizes, estagiários, trabalhadores domésticos e pescadores artesanais (FERREIRA et al., 2025). Ao partir dessas condições concretas, a orientação aproxima o conteúdo institucional do cotidiano laboral.

4.2 Linguagem Simples e organização visual da informação

As Jornadas apresentam as informações essenciais em primeiro lugar, empregam frases curtas e em ordem direta, reduzem termos técnicos e organizam o conteúdo em blocos e marcadores. Informações complementares são direcionadas para “Saiba mais”, preservando a objetividade do percurso. O tratamento direto, a concisão e o tom empático diminuem a densidade informacional e destacam o que precisa ser compreendido em cada etapa (FERREIRA et al., 2025).

Personagens, ilustrações e componentes do Padrão Digital de Governo complementam o texto, apresentam fluxos e estabelecem continuidade entre as telas. O texto delimita requisitos e ações, enquanto o visual hierarquiza a informação e orienta o avanço. Esse arranjo corresponde à integração entre texto, estrutura e design proposta por Oliveira e Cappelli (2024) e à relação entre compreensibilidade e facilidade de uso discutida por Fischer, Mont’Alvão e Rodrigues (2019). A inteligibilidade resulta, assim, das escolhas linguísticas, dos elementos gráficos e da posição da ajuda no fluxo do serviço.

ISSN: 2358-8829

4.3 A função educativa das Jornadas Explicativas

A função educativa decorre da transformação de informações trabalhistas especializadas em conteúdos organizados para compreensão e uso. A existência de uma necessidade, de um público, de fontes selecionadas e de um percurso caracteriza uma ação intencional realizada fora do sistema escolar. Esses elementos correspondem às práticas educativas não formais delimitadas por Marandino (2017) e Catini (2021). Durante a consulta a um benefício ou procedimento, o cidadão encontra uma explicação relacionada à situação vivenciada e ao próximo passo.

O caráter popular se expressa na orientação aos trabalhadores e na tradução de conhecimentos institucionais para situações concretas. Brandão (1986) relaciona a educação popular aos saberes compartilhados nos espaços de vida e trabalho, enquanto Cordeiro e Fischer (2021) reconhecem sua presença em relações entre sociedade e programas estatais. Nas Jornadas, textos, imagens e componentes de ajuda reorganizam normas e procedimentos para apoiar a compreensão do cidadão, formando o dispositivo que realiza essa mediação educativa.

4.4 Entre a informação e o direito

As Jornadas aproximam informação e direito ao inserir a explicação no ambiente em que o serviço é consultado. No Abono Salarial, a orientação esclarece regras do benefício. No Apoio Financeiro do Rio Grande do Sul, reúne fontes e organiza conteúdos destinados a diferentes trabalhadores. O percurso parte de uma situação reconhecível, apresenta a informação necessária e orienta sua utilização.

A relação pode ser representada pela sequência informação compreensível, reconhecimento da situação, orientação da decisão e condições para o exercício do direito. Os serviços digitais podem contribuir para a concretização de direitos sociais (CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020), e as Jornadas acrescentam uma camada explicativa a esse processo. Seu papel é favorecer a compreensão necessária para que o trabalhador acompanhe o benefício ou procedimento correspondente.

Os resultados relatados por Ferreira et al. (2025) reforçam essa interpretação. Nos 90 dias anteriores e posteriores ao lançamento da Jornada do Abono Salarial, as postagens positivas aumentaram 16% e as negativas diminuíram 93%. O estudo registrou ainda a expansão para 13 Jornadas, sete delas na Carteira de Trabalho Digital, que contabilizou mais de 724 milhões de acessos e 55 milhões de dispositivos ativos em 2024. Esses dados evidenciam recepção favorável, alcance e incorporação da prática ao desenvolvimento dos serviços. No conjunto, a análise sustenta que as Jornadas atuam como dispositivo de educação popular não formal ao

ISSN: 2358-8829

integrar explicação, contexto de vida e orientação para a ação, aproximando conhecimentos trabalhistas das experiências dos cidadãos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo analisou as Jornadas Explicativas da Carteira de Trabalho Digital como dispositivo de educação popular não formal. A questão de pesquisa foi respondida ao se demonstrar que a funcionalidade articula Linguagem Simples, recursos visuais e orientação contextual em percursos destinados a trabalhadores que consultam benefícios e procedimentos. No recorte documental adotado, essa articulação favorece a compreensão da informação trabalhista e cria condições para que o cidadão reconheça sua situação e identifique caminhos relacionados ao exercício de direitos.

Os resultados evidenciaram quatro contribuições complementares. A primeira é a organização da explicação como percurso planejado, construído a partir de uma necessidade, de um público e de fontes selecionadas. A segunda é a integração entre texto e linguagem visual, que reduz a densidade informacional, estabelece hierarquia e orienta a navegação. A terceira é a função educativa exercida fora do sistema escolar e vinculada a situações concretas da vida laboral. A quarta é a aproximação entre informação e direito, realizada quando a orientação aparece no mesmo ambiente em que o serviço é consultado. Os dados relatados sobre o Abono Salarial, a expansão das Jornadas e o alcance da Carteira de Trabalho Digital complementam essa interpretação ao registrar recepção favorável e incorporação da prática aos serviços digitais.

A contribuição do estudo consiste em ampliar a compreensão das Jornadas para além de sua função de ajuda na interface. O dispositivo formado por textos, imagens e sequências também organiza uma mediação educativa entre conhecimento institucional e experiência cotidiana. Seu caráter não formal decorre da intencionalidade e da organização do processo fora da escola, enquanto seu caráter popular se expressa na orientação aos trabalhadores e na tradução de conteúdos relacionados à vida e aos direitos laborais. Assim, as Jornadas mostram que a transformação digital dos serviços públicos pode incorporar processos educativos capazes de aproximar informação, cidadania e direito.

REFERÊNCIAS

ARAUJO, M. H. de; REINHARD, N.; CUNHA, M. A. Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 52, n. 4, p. 676-694, 2018. DOI: https://doi.org/10.1590/0034-7612171925.

BORGES, A. L. A.; BEZERRA, A. C. Linguagem simples no setor público brasileiro: uma abordagem dialógica com a competência crítica em informação. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 14, 2021. Disponível em: https://revistas.ancib.org/tpbci/article/view/576. Acesso em: 29 out. 2026.

BRANDÃO, C. R. **Educação popular**. São Paulo: Brasiliense, 1986. Disponível em: https://acervo.paulofreire.org/items/fec8b409-2342-41b8-9a41-80ae2f8b0bad. Acesso em: 29 out. 2026.

CATINI, C. Educação não formal: história e crítica de uma forma social. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 47, e222980, 2021. DOI: https://doi.org/10.1590/S1678-4634202147222980.

CEPPI, M. L.; LYCARIÃO, D.; COSTA, I. K. C. da S. Linguagem Simples aplicada na Comunicação Pública: uma revisão sistemática de literatura. **Observatorio**, v. 19, n. 1, p. 106-122, 2025. DOI: https://doi.org/10.15847/obsOBS19120252541.

CORDEIRO, B.; FISCHER, M. C. B. Por onde caminha o campo investigativo da educação popular? Questões que orientam o debate atual. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v. 37, e230682, 2021. DOI: https://doi.org/10.1590/0102-4698230682.

CRISTÓVAM, J. S. da S.; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. **Sequência**, Florianópolis, n. 84, p. 209-242, abr. 2020.

EBLING, M. **Serviços públicos digitais: guiados pelo usuário ou pela burocracia?** Brasília, DF: Enap, 2023. (Cadernos Enap, 131). DOI: https://doi.org/10.21874/catedras2021.131.

FERREIRA, D. S. et al. Jornadas Explicativas: esclarecendo serviços públicos na Carteira de Trabalho Digital com Linguagem Simples. In: LATIN AMERICAN SYMPOSIUM ON DIGITAL GOVERNMENT, 13., 2025. **Anais [...]**. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2025. p. 285-292. DOI: https://doi.org/10.5753/lasdigov.2025.8321.

FISCHER, H.; MONT'ALVÃO, C.; RODRIGUES, E. dos S. Fator facilitador ou barreira para cidadãos acessarem e-serviços: o papel do texto em governo eletrônico. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ERGONOMIA E USABILIDADE DE INTERFACES HUMANO-TECNOLÓGICA, 17., 2019, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. São Paulo: Blucher, 2019. p. 250-265. DOI: https://doi.org/10.5151/ergodesign2019-2.19.

MARANDINO, M. Faz sentido ainda propor a separação entre os termos educação formal, não formal e informal? **Ciência & Educação**, Bauru, v. 23, n. 4, p. 811-816, 2017. DOI: https://doi.org/10.1590/1516-731320170030001.

MORTE-NADAL, T.; ESTEBAN-NAVARRO, M. Á. Recommendations for digital inclusion in the use of European digital public services. **Humanities and Social Sciences Communications**, v. 12, art. 273, 2025. DOI: https://doi.org/10.1057/s41599-025-04576-7.

OLIVEIRA, R.; CAPPELLI, C. UX e Linguagem Simples na Web: práticas para um design de interação mais compreensível. In: CLARO, D. B. et al. (org.). **Minicursos do SBSI 2024**. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2024. p. 31-60.