

MEDIAÇÃO CONSCIENTE DA INFORMAÇÃO E ÉTICA PÚBLICA DO CUIDADO: UMA ABORDAGEM CRÍTICA DO MOVIMENTO DA LINGUAGEM SIMPLES NO SETOR GOVERNAMENTAL ¹

Ana Lúcia Alexandre BORGES²

¹ Trabalho apresentado ao GT7- Estudos Críticos em Ciência da Informação

² Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (Ibict)/Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Contato: alborges@ufrj.br.

RESUMO

O *direito a entender* tornou-se pauta no serviço público brasileiro. Durante seu discurso de posse como presidente do Supremo Tribunal Federal (STF), em 2023, o ministro Luís Roberto Barroso enfatizou a *comunicação* entre os eixos de sua gestão, para melhorar a interlocução com a sociedade, expor em *linguagem simples* o papel do Judiciário e explicar didaticamente as decisões. A medida faz sentido num país em que o nível de instrução da população ainda constitui um desafio para o pleno exercício da cidadania: em 2022, 5,6% das pessoas acima de 15 anos eram analfabetas e 6% não tinham instrução (IBGE, 2023). Assim, não basta ao Estado dar publicidade a seus serviços: é preciso facilitar o *entendimento* das informações (CAPPELLI, 2009) mesmo àqueles com baixo letramento.

Nas últimas décadas, agentes públicos têm se mobilizado para que o Estado adote a chamada *Linguagem Simples*, que consiste numa *causa social*, em defesa do direito de cidadãos entenderem regras que orientam seu cotidiano, e numa *técnica de redação*, que permita ao leitor localizar, entender e usar a informação de que precisa (FISHER, 2021). No Brasil, um expoente do movimento é o Linguagem Simples Lab, comunidade digital formada por 450 voluntários que usa Linguagem Simples, pensamento visual e *design* para melhorar a comunicação governamental (BORGES, 2024).

Neste trabalho, guiamo-nos por princípios da teoria crítica da informação (BEZERRA, 2019) ao situarmos os atores dessa mobilização como *mediadores conscientes da informação*, ressaltando que a mediação consciente favorece “o desenvolvimento e o fortalecimento do protagonismo social, assegurando o acesso, o uso e a apropriação da informação sob parâmetros democráticos” (GOMES, 2021, p. 3). Argumentamos, ainda, que, ao refletirem criticamente sobre as barreiras impostas pela linguagem burocrática na relação entre Estado e sociedade civil, agentes públicos *conscientizam-se* de seu protagonismo e assumem sua *responsabilidade* nesse processo de transformação social.

Assumir a *responsabilidade* diante de desafios públicos é um dos quatro pilares da noção de *ética pública do cuidado* (STENSÖTA, 2015). Pano de fundo para nossa discussão, este modelo inspira-se na ética feminista do cuidado para orientar a construção e a implantação de políticas públicas. Além da *responsabilidade*, apoia-se na *interdependência* entre os seres humanos; no *significado das relações*, e na *sensibilidade ao contexto*, para abordar problemas conforme particularidades de cada situação. Pressupõe, assim, o respeito às diferenças entre os seres humanos por meio de uma prestação de serviços que priorize o cuidado no lugar do cumprimento cego de regras burocráticas ou da busca desmedida por eficiência e resultados – marca do neoliberalismo.

Nesse sentido, podemos identificar a presença desses mesmos quatro princípios na prática da Linguagem Simples: entendida como política pública, a simplificação de documentos carrega a missão de ampliar o acesso às informações prestadas pelo Estado e constitui uma ferramenta para a democracia. Finalmente, discutir aspectos éticos vinculados à Linguagem Simples nos conduz a reconhecer a responsabilidade de servidores como *mediadores da informação* e a sustentar que, criticamente conscientes sobre seu papel, estes profissionais tornam-se aptos a enfrentar a cultura da linguagem burocrática, e, quiçá, (re)aproximar poder público e sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BEZERRA, A. C. Teoria Crítica da Informação: proposta teórico-metodológica de integração entre os conceitos de regime de informação e competência crítica em informação. In: BEZERRA, A. C.; SCHNEIDER, M. A. F.; PIMENTA, R. M.; SALDANHA, G. (org.). **iKritika: estudos críticos em informação**. Rio de Janeiro: Garamond, 2019.
- BORGES, A. L. A. Refletir, agir, transformar: servidores públicos como sujeitos informacionais e mediadores da informação no movimento pela linguagem simples em órgãos governamentais. In: SILVA, C.V.; REVEZ, J.; CORUJO, L. (org.). **Diálogos na Ciência da Informação: atas do XIV Encontro Edicic. Coleção Ciência Aberta**. Lisboa: Universidade de Lisboa, 2024. p. 1263-1270.
- CAPPELLI, C. **Uma abordagem para transparência em processos organizacionais utilizando aspectos**. Tese de doutorado. 2009. 328 f. Tese (Doutorado em Informática) Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, PUC, Rio de Janeiro, 2009.
- FISCHER, H. **Impactos da linguagem simples na compreensibilidade da informação em governo eletrônico: o caso de um benefício do INSS**. 263p. Dissertação (Mestrado) - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Artes e Design, 2021.
- GOMES, H. F. Dimensão Ética da Mediação da Informação: eixo articulador das demais dimensões e o desafio do intelectual orgânico em favor do protagonismo social. **The International Review of Information Ethics**, 30(1), 2021.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: educação 2022**. 2023. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102002_informativo.pdf. Acesso em: 02 jun. 2024.
- STENSÖTA, H. O. Public Ethics of Care: A General Public Ethics. **Ethics and Social Welfare**, 9:2, 2015, p. 83-200.