



DESATANDO OS NÓS DO BUROCRATÊS NO SETOR PÚBLICO: UM DIÁLOGO ENTRE A LINGUAGEM SIMPLES E O USO ÉTICO DA INFORMAÇÃO¹

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@gmail.com.

RESUMO

O Dicionário Houaiss *on-line* assim define o termo *burocratês*: “linguagem pejada de tecnicidades do jargão dos burocratas; terminologia só compreensível a burocratas”. No setor público brasileiro, a cultura do dito burocratês, arraigada na administração pública, vem sendo enfrentada, ultimamente, por um movimento protagonizado por servidores em favor da implementação da *linguagem simples* na prestação de serviços à população, em especial no ambiente digital.

Expressão originada no inglês *plain language*, a linguagem simples é uma técnica de redação e uma causa social, que advoga pelo direito de cidadãos compreenderem as regras que orientam seu cotidiano (FISCHER, 2021). Considera-se que uma comunicação está em linguagem simples se seu texto, sua estrutura e seu *design* forem tão claros que o público-alvo possa encontrar facilmente o que precisa, entender o que encontra e usar essa informação.

Há registros do uso da linguagem simples no setor público desde a década de 1940, nos Estados Unidos e no Reino Unido. Mundialmente, a causa vem ganhando espaço desde os anos 2000, principalmente pela expansão do governo eletrônico. No Brasil, um expoente deste movimento é a criação, em 2021, da Rede Linguagem Simples Brasil, com o propósito de “que as organizações públicas se comuniquem de forma simples, focando nas necessidades de cidadãos e cidadãs e tornando o direito de entender universal” (REDE LINGUAGEM SIMPLES BRASIL, 2021). Fundada por servidores, e voltada para servidores, a rede reúne mais de 900 integrantes em 2022.

Sua missão alinha-se aos esforços para desatar os nós do burocratês, registro linguístico denso e pesado da administração pública (FERNANDES, 2009), reflexo de um sistema administrativo fechado, hierarquizado e impessoal (MENDONÇA, 1987). Tal enfrentamento faz-se ainda mais necessário em um ecossistema informacional complexo, atravessado por intensos fluxos de informação (e desinformação). Nesse contexto, a linguagem simples constitui-se ferramenta para conduzir à prática da *competência crítica em informação* (CCI), conceito que aponta não só para a capacidade de saber localizar, acessar e identificar conteúdos, mas também de realizar uma *avaliação crítica* e o *uso ético da informação*, trilhando o caminho para tomada de decisões conscientes (SIMMONS, 2005; ELMBORG, 2006; BEZERRA, 2015; TEWELL, 2015).

Em um país cuja taxa de analfabetos funcionais chegava a 30% da população em 2018, segundo o Indicador de Alfabetismo Funcional (INSTITUTO PAULO MONTENEGRO, 2018), não basta ao Estado advogar pela transparência digital de seus serviços. Para que indivíduos possam efetivamente exercer sua cidadania, cumprindo deveres e gozando de direitos, informações disponibilizadas devem ser inteligíveis mesmo àqueles com baixo letramento.

Neste trabalho, propomos que é no incentivo ao *uso ético da informação* que o caminhar da linguagem simples e da CCI pode se encontrar para combater a opacidade do burocratês.

Compreendemos que servidores públicos devem ser encorajados a se posicionar como *sujeitos informacionais* (RENDÓN ROJAS, 2012), abrindo-se para observar, refletir, analisar e atuar na estrutura social. E defendemos que, somente ao (re)conhecer as estruturas de poder subjacentes à cultura da linguagem burocrática, poderão *agir criticamente sobre elas* para reduzir o desequilíbrio das relações entre as organizações e as pessoas e, quiçá, transformar a realidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BEZERRA, A. C. Vigilância e filtragem de conteúdo nas redes digitais: desafios para a competência crítica em informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015, João Pessoa. **Anais [...]**. João Pessoa: ANCIB, 2015. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2016/01/pdf_cd4fe74d05_0000017490.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2022.

ELMBORG, J. Critical information literacy: implications for instructional practice. **The journal of academic librarianship**, v. 32, n. 2, p. 192-199, 2006. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099133305001898>>. Acesso em: 22 ago. 2022.

FERNANDES, H. Do burocratês à popularização da informação: a sociologia de poder explicando a linguagem cidadã. In: GOMES, A. M. (org.) **Fenômenos linguísticos e fatos da linguagem**. Ponta Grossa: Atena Ed., 2019. p. 81-95. Disponível em: <<https://www.atenaeditora.com.br/wp-content/uploads/2019/11/E-book-Fenomenos-Linguisticos-e-Fatos-de-Linguagem.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2022.

FISCHER, H. Impactos da Linguagem Simples na compreensibilidade da informação em governo eletrônico: o caso de um benefício do INSS. 2021. 263 f. Dissertação (Mestrado em Design). Departamento de Artes e Design, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio), Rio de Janeiro.

INSTITUTO PAULO MONTENEGRO. **Inaf Brasil 2018: resultados preliminares**. 2018. Disponível em: <<https://drive.google.com/file/d/1ez-6jrlrRRUm9JJ3MkwxEUffltjCTEI6/view>>. Acesso em: 07 mar. 2022.

MENDONÇA, N. R. de S. **Desburocratização linguística: Como simplificar textos administrativos**. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1987.

REDE LINGUAGEM SIMPLES BRASIL. **Rede Linguagem Simples Brasil**, 2021. Página inicial. Disponível em: <https://redelinguagensimpl.editorx.io/rede-linguagem-br>. Acesso em: 02 mar. 2022.

RENDÓN ROJAS, M. A.; GARCÍA-CERVANTES, A. El sujeto informacional en el contexto contemporáneo. Un análisis desde la epistemología de la identidad comunitaria informacional. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 17, n. 33, p. 30-45, jan./abr. 2012. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17n33p30>>. Acesso em: 11 set. 2022.

SIMMONS, M. H. Librarians as disciplinary discourse mediators: using genre theory to move toward critical information literacy. **Libraries and the Academy**, Baltimore, v. 5, n. 3, p. 297-311, 2005. Disponível em:

<https://scholarworks.sjsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1065&context=slis_pub>. Acesso em: 22 ago. 2022.

TEWELL, E. A decade of critical information literacy: a review of literature. **Communications in Information Literacy**, v. 9, n. 1, p. 24-43, 2015. Disponível em: <<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1089135.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2022.