XXI ENANCIB
Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
50 anos de Ciência da Informação no Brasil: diversidade, saberes e transformação social
Rio de Janeiro • 25 a 29 de outubro de 2021

XXI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXI ENANCIB

GT-5 – Política e Economia da Informação

O MOVIMENTO DA LINGUAGEM SIMPLES NO SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL BRASILEIRO: ABORDAGEM DIALÓGICA COM O CONCEITO DE COMPETÊNCIA CRÍTICA EM INFORMAÇÃO

THE PLAIN LANGUAGE MOVEMENT IN BRAZILIAN FEDERAL PUBLIC SERVICE: A DIALOGICAL APPROACH WITH THE CONCEPT OF CRITICAL INFORMATION LITERACY

Ana Lúcia Alexandre Borges - Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia/Universidade Federal do Rio de Janeiro (IBICT/UFRJ)
Arthur Coelho Bezerra - Instituto Brasileiro de Ciência e Tecnologia/Universidade Federal do Rio de Janeiro (IBICT/UFRJ)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: A prestação de serviços públicos no ambiente digital, em especial na esfera federal, está se expandindo a passos largos. No arcabouço legal que estabelece os princípios para o Governo Digital no Brasil, uma das diretrizes abordadas é o uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão. Num período em que a desinformação e a circulação de notícias falsas põem vidas em risco durante a pandemia da Covid-19, a interação entre Estado e sociedade deve primar pelo provimento de informações confiáveis e de forma inteligível. Este trabalho tem como objetivo compreender o movimento de incentivo ao emprego da linguagem simples nos serviços públicos federais. Daremos início a nosso percurso teórico-metodológico buscando situar brevemente a mobilização de uma rede de servidores públicos em torno do tema. Estabeleceremos ainda um diálogo entre uma abordagem crítica da linguagem simples e a competência crítica em informação. Como resultado, avaliaremos em que medida a articulação entre os dois conceitos na oferta de serviços públicos contribuiria para promover o exercício de uma cidadania digital plena e fomentar a transformação social.

Palavras-Chave: linguagem simples; competência crítica em informação; serviço público digital.

Abstract: The provision of public services in the digital environment, especially in the federal level, is expanding rapidly. In the legal framework that establishes the principles for Digital Government in Brazil, one of the guidelines addressed is the use of clear and understandable language for any citizen. In a time when misinformation and the circulation of fake news put lives at risk during the Covid-19 pandemic, the interaction between State and society must provide reliable and intelligible information. This work aims to understand the movement that encourages the use of plain language in federal public services. We will start our theoretical and methodological journey seeking to briefly situate the mobilization of a public servants' network around the theme. We will also establish a dialogue between a critical approach to plain language and critical information literacy. As a result, we will assess to what extent the articulation between the two concepts in the provision of public services could help to promote the exercise of full digital citizenship and foster social transformation.

Keywords: plain language; critical information literacy; digital public service.

1 INTRODUÇÃO

Aos 59 anos, um viúvo britânico tem um ataque cardíaco que o impede, segundo laudo médico, de continuar trabalhando. Diante da negativa do governo em lhe conceder o auxílio-doença, vê-se obrigado a recorrer da decisão, e, ao mesmo tempo, se candidatar ao seguro-desemprego, benefício cujo acesso é exclusivamente *on-line.* Inábil digitalmente, o homem precisa apelar à boa vontade e à paciência de jovens para preencher o formulário do serviço na internet. Este é apenas um trecho da saga narrada no drama "Eu, Daniel Blake", de 2016, longa-metragem dirigido por Ken Loach. Apesar dos esforços que Estados têm empreendido para simplificar a prestação de serviços no ambiente digital, muitos cidadãos e cidadãs acabam vencidos pelas amarras burocráticas no cotidiano, como ocorre com o protagonista do filme.

O personagem desenhado por Loach é uma alegoria dos excluídos digitais. Mas, no momento que ora vivemos, atravessando a pandemia da Covid-19, não é preciso ir longe ou voltar os olhos à ficção para testemunhar os múltiplos obstáculos ainda existentes no caminho rumo a um pleno usufruto de serviços públicos digitais pela sociedade. Recordemos, por exemplo, o caso do Auxílio Emergencial, benefício financeiro concedido pelo Governo Federal a parte da população brasileira durante o enfrentamento à crise deflagrada pelo coronavírus, cujo recebimento foi disponibilizado por aplicativo, por meio de conta virtual.

De acordo com a segunda edição do Painel TIC COVID-19 (CETIC, 2020), realizada ano passado pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), 20% dos entrevistados tentaram pedir, mas não conseguiram receber o benefício. Dentre estes, a faixa de integrantes das classes DE alegou como motivos para o insucesso do recebimento o fato de a solicitação não ter sido aprovada ou estar em análise (65%); não conseguir usar o aplicativo (28%); não ter espaço no celular para baixá-lo (23%); limitação da internet (22%); não ter um celular (20%), e não saber baixar aplicativos (18%). Além disso, somente 32% dos usuários que utilizaram serviços relacionados ao direito do trabalhador ou à previdência social conseguiram fazê-lo integralmente pela internet, sem precisar ir a um posto.

O fato de que o Brasil (ainda) enfrenta assimetria no acesso da população às tecnologias de informação e comunicação (TIC), embora a parcela da sociedade conectada à internet esteja em ascensão, também consiste numa barreira decisiva para o pleno exercício de uma cidadania

digital. Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua), realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 12,6 milhões domicílios brasileiros não tinham acesso à internet em 2019, ou 17,3% do total (IBGE, 2020).

Mas recordemos que o Daniel Blake da ficção é um indivíduo alfabetizado, capaz de entender razoavelmente as orientações nos documentos públicos. Na vida real, se levarmos em conta os serviços cruciais prestados no ambiente digital na pandemia, perceberemos que, além da destreza no uso de ferramentas tecnológicas, é fundamental algum domínio da linguagem para compreender o conteúdo textual (que ultrapassa a escrita e abrange imagens e outros elementos visuais). No Brasil, este é um desafio extra: se a exclusão digital de parte da sociedade é uma realidade, não se pode ignorar que 30% da população eram considerados analfabetos funcionais em 2018, ou seja, apresentavam dificuldade para entender mesmo textos considerados simples, segundo o Indicador de Alfabetismo Funcional – Inaf (INSTITUTO PAULO MONTENEGRO, 2018). “Para essas pessoas, muitas tarefas do cotidiano são grandes desafios, dificultando a cidadania crítica e uma vida com autonomia” (TRÊS, 2018, s/p).

Nesse sentido, propomo-nos a examinar o movimento trilhado por servidores públicos nos últimos anos em prol da implementação da chamada *linguagem simples* nos serviços federais, com especial ênfase àqueles disponibilizados *on-line*. A linguagem simples (do inglês *plain language*, também traduzida em português como linguagem clara) é entendida simultaneamente como causa social e como uma técnica, cujo propósito é elaborar textos e documentos que sejam fáceis de ler e permitam a uma cidadã ou um cidadão “localizar com rapidez a informação de que precisa, entendê-la e usá-la” (FISCHER, 2018, p. 14).

A emergência de um arcabouço legal que enfatiza a necessidade da simplificação de textos na prestação de serviços – como a Lei federal n° 14.129/2021, que detalha princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital – encontra eco na mobilização de funcionários de órgãos governamentais em torno da causa, evidenciada, por exemplo, na criação da Rede Linguagem Simples Brasil, lançada em março de 2021, em plena pandemia.

Em momentos extremos, como a presente crise sanitária, a clareza de informações e a confiabilidade na prestação de serviços à sociedade tornam-se questão de sobrevivência. Ter acesso a orientações e a serviços públicos em linguagem simples revela-se, portanto, essencial para a prática de uma cidadania dita digital – ainda mais diante da necessidade de navegarmos num ecossistema informacional complexo, em que o problema já não é a falta de

informação, mas seu excesso, em abundantes e diferentes formatos, num cenário atualmente qualificado como *infodemia*[1].

Nesse contexto, tradicionais *gatekeepers* (guardiões) das informações, como editores e produtores de jornais, revistas, livros e televisão, têm perdido espaço e relevância (DOWNEY, 2016). Indivíduos passam a ter de desempenhar o papel de ser seus próprios *gatekeepers,* o que adiciona camadas de complexidade ao processo de pesquisa e avaliação da informação. Assim, torna-se ainda mais urgente a prática de uma *competência crítica em informação* (SIMMONS, 2005; ELMBORG, 2006; TEWELL, 2015; BEZERRA, 2015; DOWNEY, 2016), conceito que aponta não só para a capacidade de se saber localizar, acessar e identificar os conteúdos, mas também de conseguir fazer a avaliação e o uso ético da informação, trilhando o caminho para a tomada de decisões conscientes.

Diante desse panorama, indagamo-nos: em que medida a mobilização coletiva pelo incentivo ao uso da linguagem simples nos serviços públicos federais, emergente no Brasil, contribuiria para promover o exercício da cidadania e fomentar a transformação social?

Dessa forma, este trabalho tem como objetivo delinear e compreender tal movimento, recorrendo a uma ancoragem teórica nos conceitos de linguagem simples e de competência crítica em informação. Como ponto de partida de nosso percurso teórico-metodológico, situaremos brevemente a emergência da articulação de servidores públicos em torno do tema. Na composição deste cenário, conciliaremos revisão bibliográfica e análise de pesquisas de fonte secundária, buscando identificar desafios e potencialidades desta mobilização.

Em seguida, intencionamos estabelecer um diálogo teórico entre uma abordagem crítica da linguagem simples, vista como movimento e técnica, e a competência crítica em informação, entendida como ferramenta para a transformação social.

Por fim, trataremos de apontar, dentro dos limites possíveis para este artigo, convergências e pontos de articulação entre os dois conceitos, com vistas a incentivar o potencial desenvolvimento de uma cidadania digital plena.

2 LINGUAGEM SIMPLES NO SERVIÇO PÚBLICO: MOVIMENTO EM EXPANSÃO NO BRASIL

[1] Para a Organização Mundial de Saúde (OMS), a "palavra infodemia se refere a um grande aumento no volume de informações associadas a um assunto específico, que podem se multiplicar exponencialmente em pouco tempo devido a um evento específico, como a pandemia atual. Nessa situação, surgem rumores e desinformação [...]. Na era da informação, esse fenômeno [...] se alastra mais rapidamente, como um vírus" (OPAS, 2020, s/p).

Neste trabalho, no que diz respeito à prestação de serviços públicos digitais, partimos do princípio de que, para que cidadãs e cidadãos estejam aptos e preparados para tomar decisões, gozar de seus direitos e cumprir com seus deveres cívicos, informações disponibilizadas por órgãos públicos devem estar redigidas e editadas segundo os princípios do movimento da linguagem simples, tradicionalmente entendida como uma causa social (FISCHER, 2018), que vem articulando mundialmente servidores públicos, cidadãos e consumidores em prol do direito de entender informações que orientam seu cotidiano.

A linguagem simples trata-se, ainda, de uma técnica de comunicação cujo propósito é elaborar textos e documentos fáceis de ler. Segundo definição da Plain Language Association International (PLAIN), associação internacional que reúne mais de 30 países em torno da difusão do tema, "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"[2].

Ao traçar a trajetória do movimento, desde seus primórdios nos anos 1940, nos Estados Unidos, Karen Schriver (2017) argumenta que, ao longo dos anos, a linguagem simples evoluiu de uma preocupação restrita à legibilidade de documentos em papel até passar a contemplar diretrizes para escrita e *design* visual também voltadas para multimídia e artefatos eletrônicos. Além disso, defensores da prática, com o passar das décadas, direcionaram um olhar atento ao nível de confiança dos usuários nos conteúdos:

> Entre 2000 e 2015, os defensores continuaram a se preocupar com suas velhas questões ("As pessoas podem entender e usar o conteúdo?"), mas também perguntavam: "As pessoas acreditarão no conteúdo? Elas confiam na mensagem? " (SCHRIVER, 2017, p. 2, tradução nossa)[3]

Como técnica de redação, a linguagem simples vem ganhando espaço globalmente, "particularmente em negócios e no governo, onde a comunicação clara tem sido frequentemente impedida por textos e imagens que confundem mais do que esclarecem"[4] (SCHRIVER, 2017, p. 2, tradução nossa). É considerada, assim, uma forma de melhor acessar e

---

[2] "*A communication is in plain language if its wording, structure, and design are so clear that the intended audience can easily find what they need, understand what they find, and use that information*". Disponível em: < https://plainlanguagenetwork.org/>. Acesso em: 05 jun. 2021.

[3] *"Between 2000 and 2015, advocates continued to worry over their old questions ("Can people understand and use the content?"), but also asked, "Will people believe the content? Do they trust the message?".*

[4] *"particularly in business and government, where clear communication has often been impeded by texts and images that confuse instead of clarify".*

entender discursos técnicos, públicos, legais e científicos, considerando "como a informação é apresentada de forma a ser – tanto textual quanto visualmente – acessível, compreensível e utilizável para públicos específicos"[5] (JONES; WILLIAMS, 2017, p. 412, tradução nossa).

Segundo Fischer *et al.* (2019, p. 305), internacionalmente há registros do uso da técnica no setor público desde a década de 1940, mas "foi a transformação digital que impulsionou a Linguagem Simples, mesmo em países com alta escolaridade da população". A demanda por maior transparência do Estado também incentiva o movimento no setor público, pois "para que a transparência seja alcançada, as comunicações e informações que o governo disponibiliza para os cidadãos devem ser compreensíveis" (SILVA; VITORIANO, 2020, p. 306).

Além de EUA e Reino Unido, há estratégias de linguagem simples institucionalizadas em países como Canadá, Austrália, Nova Zelândia, Chile e Colômbia. No Brasil, "menções à possibilidade de a linguagem textual interferir na compreensão das informações sobre serviços públicos aparecem em documentos voltados para a governança digital desde a implantação do *e-gov* brasileiro" (FISCHER *et al.*, 2019, p. 305), no início dos anos 2000.

De fato, nos últimos anos, o movimento encontra um ambiente favorável à sua expansão no arcabouço normativo e legislativo que vem estabelecendo requisitos para a implementação de serviços públicos digitais. Mais recentemente, pode-se citar no governo federal a Lei n° 14.129, promulgada em 29 de março de 2021, que detalhou princípios, regras e instrumentos para o dito Governo Digital e para o aumento da eficiência da administração pública, em especial por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação cidadã. No artigo 3° da lei, as 26 diretrizes elencadas destacam aspectos como a simplificação da relação do poder público com a sociedade, por meio de serviços digitais acessíveis inclusive por dispositivos móveis, e o incentivo à transparência. O item VII do artigo dá especial ênfase ao emprego da linguagem simples, ao estabelecer como princípio "o uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão" (BRASIL, 2021, s/p).

Na esfera estadual, um exemplo a ser citado é a publicação do guia *Orientações para Adoção de Linguagem Clara* (SÃO PAULO, 2016), fruto de projeto de cooperação entre o estado de São Paulo e o Reino Unido, que funciona como manual da linguagem a ser adotada na divulgação de informações pelo governo na internet. Já no âmbito municipal, a capital paulista

[5] *"considers how information is presented in a way that is—both textually and visually—accessible, understandable, and usable for specified audiences"*

promulgou a Lei nº 17.316, em 2020, instituindo a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta (SÃO PAULO, 2020).

Pouco antes do início da terceira década do século XXI, Fischer (2018, p. 74) já identificava a expansão do tema, vislumbrando "um panorama favorável à adoção da linguagem de fácil compreensão em textos que orientam cidadãos", e, ao mesmo tempo, alertando que:

> Ainda assim, o "burocratês" segue impondo desnecessárias dificuldades de leitura aos brasileiros. Parece faltar um catalisador em torno do qual a causa da linguagem clara ganhe visibilidade no Brasil e que se constitua em um ponto de encontro para pesquisadores e profissionais estabelecerem contato e trocarem experiências (FISCHER, 2018, pp. 74-75).

Anunciada em março de 2021, a constituição da Rede Linguagem Simples Brasil parece, ao menos na descrição conceitual, reunir os requisitos para ocupar este posto de *catalisador* do movimento em prol da linguagem simples no País. No site oficial da rede, afirma-se que sua missão é conectar pessoas, conhecimentos e práticas sobre o tema, "para 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, s/p).

Criada por servidores da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia; do Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará – Íris, e do Laboratório de Inovação em Governo da Prefeitura de São Paulo – (011) lab, em colaboração com a pesquisadora Heloisa Fischer, a rede propõe-se a compor um "espaço público de debate, fomento e construção em torno da Linguagem Simples" (REDE LINGUAGEM SIMPLES BRASIL, 2021, s/p), definindo-se como independente, apartidária, desvinculada de correntes políticas e adepta de uma governança colaborativa e não hieraquizada. Em junho, somava cerca de 440 integrantes.

Entre as ações previstas apresentadas no lançamento da rede, transmitido via YouTube[6], estão a criação de repositório de conteúdo sobre o tema; espaços para discussão; desenvolvimento coletivo de ferramentas de simplificação de textos, baseadas em algoritmos; e capacitações. Em termos tangíveis, a nova rede pretende

> reduzir ao máximo a dificuldade dos mais diversos públicos em encontrar soluções para suas demandas, como as do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) ou da Receita Federal, por exemplo. Isso tem aplicação prática na descrição que cada órgão faz dos serviços na plataforma gov.br. O cidadão, dos mais diversos lugares, culturas e escolaridades, precisa entender onde e como encontra suas soluções (LINGUAGEM, 2021, s/p)

[6] Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=D7pAbDFtUSM> . Acesso em: 06 jun. 2021.

A Rede Linguagem Simples Brasil tem forte articulação com outros movimentos coletivos realizados no serviço público, tais como a Rede InovaGov, fundada em 2016, que articula os setores público, privado, acadêmico e terceiro setor em torno da promoção da cultura da inovação em governos. Uma das iniciativas relevantes da InovaGov atualmente é a formação de grupos de discussão temáticos em aplicativos de mensagens instantâneas.

Estavam ativos, em junho de 2021, 27 grupos nos aplicativos de mensagens WhatsApp e Telegram sobre assuntos como uso de *chatbots* (atendentes virtuais) e *design thinking* (metodologias que usam o *design* para a solução de problemas públicos). Destes, dois dedicam-se à linguagem simples – o segundo foi inaugurado em abril de 2021, após a lotação do primeiro, o que sugere a expansão do interesse no tema durante a crise desencadeada pelo coronavírus.

Diante desse avanço, propomos que o crescente movimento da linguagem simples nos serviços públicos quiçá possa contribuir para fazer face a obstáculos presentes no caminho em direção a um exercício mais amplo da cidadania digital por nossa sociedade, considerando desafios como a desigualdade no acesso às tecnologias da comunicação e informação (TIC) e os níveis de instrução da população brasileira, como visto anteriormente.

2.1 Linguagem simples: uma abordagem crítica

Trazendo um olhar atento às desigualdades e em favor da justiça social, estudos recentes têm proposto a adoção de uma abordagem crítica da linguagem simples, buscando compreender como ela "concede a cidadãos e consumidores melhor acesso a seus direitos e combate o apartheid informacional que documentos rebuscados e excessivamente complicados geram"[7] (WILLERTON *apud* JONES; WILLIAMS, 2017, p. 412, tradução nossa).

Ao abordar a linguagem simples como uma questão ética com impacto significativo nos direitos dos indivíduos, Willerton avalia sua influência na capacidade de cidadãs e cidadãos tomarem decisões pessoais e cívicas. Além disso, amparando-se no princípio do imperativo categórico kantiano, o autor considera que, na medida em que os direitos de uma pessoa definem as obrigações de outra, o "respeito pelos direitos individuais ressoa bem com

[7] *"plain language gives citizens and consumers better access to their rights, and it combats the information apartheid that convoluted, overly complicated documents generate"*

o movimento da linguagem simples, porque muitos acreditam que as pessoas têm o direito a informações claras"[8] (WILLERTON, 2016, p. 48, tradução nossa).

Indo além, Jones e Williams (2017), no estudo *The Social Justice Impact of Plain Language: A Critical Approach to Plain-Language Analysis* ("O impacto de justiça social da linguagem simples: uma abordagem crítica para a análise da linguagem simples", tradução nossa), argumentam que a linguagem simples ultrapassa a preocupação ética e passa a ser uma questão de *justiça social*, devido a seu potencial para envolver temas relacionados à dignidade, aos direitos humanos e à possibilidade de ampliar a agência dos oprimidos.

No artigo, as autoras investigaram como a linguagem simples foi implementada em documentos de hipoteca nos EUA, observando suas implicações para afro-americanos no processo de compra de imóveis. Sua abordagem de justiça social levou em conta o reconhecimento da opressão e suas causas. Porém, conforme sublinharam, identificar a opressão é apenas o primeiro passo; uma *ação crítica* deve suceder a *análise crítica*.

> Considerar a linguagem simples a partir de uma postura mais inclusiva e de justiça social não só requer um olhar mais crítico sobre como e por que diretrizes em linguagem simples são desenvolvidas e implementadas, mas também investigar como, se e quando as diretrizes de linguagem simples amplificam a agência de grupos oprimidos e marginalizados[9] (JONES; WILLIAMS, 2017, p. 413, tradução nossa).

Nesse sentido, pode-se dizer que esta perspectiva crítica para a linguagem simples, ainda que não o faça por meio de uma menção explícita, alinha-se ao sentido da *práxis transformadora*, isto é, a ação prática para superação de obstáculos e contradições identificados por meio de diagnósticos de época, conforme proposição metodológica da teoria crítica desenvolvida pelos filósofos da chamada Escola de Frankfurt (MELO, 2011).

Ao se referir à linguagem simples como forma de expandir a capacidade de grupos social e economicamente desfavorecidos agirem, esta abordagem converge também com a pedagogia crítica (FREIRE, 2019), que destacava a importância do diálogo e da *palavra* como *práxis*, por abarcar as dimensões da ação e da reflexão e ter a potência para transformar o

---

[8] *"respect for individual rights resonates well with the plain-language movement because many believe people have a right to clear information"*

[9] *"Considering plain language from this more inclusive and social-justice stance not only necessitates turning a more critical eye toward how and why plain-language guidelines are developed and implemented, but also investigating how, whether, and when plain-language guidelines amplify agency of oppressed and marginalized groups."*

mundo. Estas duas vertentes teóricas constituem, principalmente no Brasil, as raízes inspiradoras da *competência crítica em informação*, conforme veremos a seguir.

3 COMPETÊNCIA CRÍTICA EM INFORMAÇÃO E EXERCÍCIO DA CIDADANIA

No campo da Ciência da Informação, o desenvolvimento do conceito da competência crítica em informação (*critical information literacy*, em inglês) ganha corpo no começo dos anos 2000, na América do Norte, por meio do estabelecimento de uma crítica ao ensino e à prática da competência em informação (*information literacy*), que apresentava caráter instrumental, mais centrado no desenvolvimento funcional de habilidades relacionadas à busca, à avaliação e ao uso de informações.

Sustentando-se na práxis, isto é, a prática informada pela teoria, a competência crítica em informação (doravante CCI) encoraja os sujeitos a "agir sobre as estruturas de poder subjacentes à produção e à disseminação de informação[10]" (TEWELL, 2015, p. 25, tradução nossa). Desde o início, precursores do tema preocupam-se em mostrar que a informação não é neutra, mas reflete ideologias sociais, políticas e econômicas (SIMMONS, 2005). Explicitam, ainda, raízes teóricas ligadas à pedagogia crítica, por conta do incentivo à autonomia e à emancipação (SIMMONS, 2005; ELMBORG, 2006; TEWELL, 2015; DOWNEY, 2016).

No Brasil, a CCI vem se estruturando desde 2015, buscando estabelecer, de forma similar, uma crítica à agenda mecanicista atrelada à prática da competência em informação. Além da pedagogia crítica, os estudos no país amparam-se na teoria crítica desenvolvida pelos filósofos alemães da Escola de Frankfurt (BEZERRA, 2015). Assim, a palavra *crítica* no conceito sublinha "um enfoque no pensamento reflexivo orientado para a produção de diagnósticos críticos que destaquem as tensões e contradições da sociedade, tendo em vista as suas dimensões socioculturais, políticas e econômicas" (BORGES; BRISOLA; BEZERRA, 2019, p. 15).

Na presente crise da Covid-19, o papel da CCI no incentivo ao uso ético da informação torna-se ainda mais vital. Mas, antes mesmo da pandemia, ao descrever a complexa paisagem informacional deste século XXI, Downey (2016, p. 12, tradução nossa) já chamava a atenção para o fato de que atualmente os indivíduos "devem determinar a qualidade das informações

[10] *"[...] act upon the power structures underpinning information's production and dissemination".*

que encontram com pouca ou nenhuma ajuda, o que pode ser muito mais desafiador do que quando as informações eram mais escassas[11] (DOWNEY, 2016, p. 12, tradução nossa).

A lente crítica adotada pela autora é fundamental para enxergar a CCI como referencial de uma práxis orientada à ampliação da liberdade e da autonomia, "condições consideradas fundamentais para o exercício da cidadania em tempos de desinformação, mediação algorítmica, vigilância digital e toda a sorte de ataques à privacidade" (BEZERRA, 2020, p. 185), em especial neste momento de crise, em que ter acesso a informações confiáveis para a correta tomada de decisões pode salvar vidas, assegurar o acesso a benefícios e garantir direitos.

4 LINGUAGEM SIMPLES E CCI: PONTOS DE CONVERGÊNCIA

Após uma imersão nas temáticas da linguagem simples (com ênfase numa abordagem crítica) e da competência crítica em informação, trataremos de identificar pontos de interlocução entre os dois conceitos. Como vimos, embora trabalhos que adotem uma perspectiva crítica para o debate da linguagem simples e seu impacto para a justiça social não exponham de forma evidente raízes teóricas na teoria crítica ou na pedagogia crítica, seus princípios e suas conclusões convergem com os defendidos por estas duas linhas.

Jones e Williams (2017) argumentam, por exemplo, que a implementação da linguagem simples como técnica – um conjunto de diretrizes específicas sobre como a linguagem é usada na redação e na diagramação de documentos – contribui para a compreensão do conteúdo mesmo considerando leitores que tenham níveis variados de familiaridade com o tema:

> Este fato é importante de se notar porque quando os leitores se deparam com um conteúdo novo e desconhecido (como documentos de empréstimo hipotecário), a linguagem em um texto pode dificultar a compreensão, impedindo que leitores façam escolhas adequadas e informadas (JONES; WILLIAMS, 2017, p. 413, tradução nossa).

Preparar os sujeitos para tomar decisões corretas e conscientes é, como vimos, uma preocupação que também ronda os defensores da competência crítica em informação. Downey (2016, p. 13, tradução nossa), ao abordar o ensino da CCI a estudantes universitários, afirma que, para "serem cidadãos plenamente informados, os indivíduos devem ter um forte entendimento de como as informações são criadas, organizadas, distribuídas e acessadas"[12]:

---

[11] *"have to determine the quality of the information they find with little to no help, which can be much more challenging than it was when information was scarcer"*

[12] *"To be fully informed citizens, individuals must have a strong understanding of how information is created, organized, distributed, and accessed."*

> Investigar profundamente as fontes e o conteúdo possibilita que os alunos vejam e se envolvam nos aspectos sociais e políticos da criação de informações, permitindo-lhes tomar melhores decisões sobre tudo, incluindo se devem temer o Ebola ou iniciar uma campanha de mídia social exigindo representação igualitária no Oscar[13] (DOWNEY, 2016, p. 122, tradução nossa).

A perspectiva crítica da linguagem simples também encontra confluência com a CCI ao alertar que hoje é preciso estar apto a lidar não apenas com textos escritos, mas também em outros formatos, que igualmente demandam análise crítica para sua interpretação. Ao passo que Downey (2016), ao tratar da CCI, acena para o aspecto de que a *informação* inclui textos, dados, imagens, notícias e é socialmente construída, Schriver (2017) afirma que a linguagem simples exige de seus praticantes, além do conhecimento das convenções de redação clara, uma sensibilidade aguçada para aliar a escrita ao *design* visual, e a capacidade de desenvolver uma relação empática com públicos diversos e marginalizados, engajando-os.

Nesse sentido, identifica-se atenção especial ao envolvimento de camadas desfavorecidas por meio da simplificação da linguagem. Embora não haja referências diretas à pedagogia crítica nas abordagens críticas sobre a linguagem simples, observa-se que elas se sustentam sobre um arcabouço semântico semelhante ao presente nos estudos de Freire.

Segundo ele, educadores e políticos (e aqui incluiremos os servidores públicos) por vezes falam e não são entendidos, pois "sua linguagem não sintoniza com a situação concreta dos homens a quem falam" (FREIRE, 2019, p. 120), o que dificultaria o diálogo e, por conseguinte, a ação-reflexão para transformar o mundo. Por esse prisma, tanto a CCI quanto a abordagem crítica da linguagem simples manifestam a unidade entre reflexão e ação (práxis). Convergem, assim, para mais um objetivo comum: preparar sujeitos para *agir* e *mudar* a realidade social.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho, tratamos de identificar o cenário da mobilização pela adoção da linguagem simples no serviço público federal brasileiro, em especial no ambiente digital, com vistas a apontar potenciais e desafios deste movimento. Além disso, buscamos compreender os conceitos da linguagem simples, sob uma lente crítica, e da competência crítica em informação

[13] *"Deeply investigating sources and content allows students to see and involve themselves in the social and political aspects of information creation, enabling them to make better decisions about everything, including whether to be afraid of Ebola or to start a social media campaign demanding equal representation at the Oscars"*

(CCI), esforçando-nos para estabelecer pontos de correlação entre eles. Após estas duas etapas, cremos ser possível afirmar que a integração entre o caráter dialógico e de transformação social contido na adoção da linguagem simples pelo serviço público e o potencial emancipatório associado ao desenvolvimento de práticas de CCI pela sociedade pode contribuir para fomentar uma cidadania digital mais ativa – e crítica.

Ambos os conceitos propõem uma virada rumo a uma perspectiva reflexiva, que oriente e pavimente o caminho para a ação prática, convidando a abandonar uma postura estritamente mecanicista e funcionalista da interação com a informação e do uso da linguagem. Nas palavras de Downey (2016, p. 18, tradução nossa), a CCI incentiva que os indivíduos "ultrapassem a reflexão crítica e rompam ativamente com os modos de produção de informação dominantes, a fim de desafiar as estruturas de poder opressoras"[14].

De forma complementar, Willerton (2017, p. 49, tradução nossa) lembra-nos de que os comunicadores praticantes da linguagem simples têm a oportunidade de estreitar o relacionamento entre as organizações e a população, "usando a linguagem do público, respeitando os níveis de alfabetização e compreensão do público e testando documentos com membros do público"[15], o que se alinha com a concepção dialógica e colaborativa que, na pedagogia crítica, vemos ser relevante para viabilizar a transformação social.

Por fim, sugerimos que iniciativas como a articulação de servidores públicos federais pela difusão do uso da linguagem simples em serviços prestados pelo Estado, que analisamos neste trabalho, têm potencial para encorajar o exercício de uma cidadania digital mais ativa por parte de cidadãs e cidadãos, e fomentar o incentivo à prática de uma consciência crítica em informação pela sociedade. Como desdobramentos futuros para a pesquisa, acreditamos que caberia investigar em que medida os servidores integrantes da Rede Linguagem Simples Brasil são mobilizados por uma consciência crítica que, calcada na reflexão, oriente sua ação sobre o mundo com vistas a modificá-lo, permitindo, assim, de fato transformar a realidade.

---

[14] "[...] *go beyond critical reflection and actively disrupt dominant modes of information production in order to challenge oppressive power structures*".

[15] "*using the audience's language, respecting the audience's levels of literacy and understanding, and testing documents with members of the audience*".

REFERÊNCIAS

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.

BEZERRA, A. C. Da teoria matemática para uma proposta de teoria crítica da informação: a integração dos conceitos de regime de informação e competência crítica em informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 25, n. 3, p. 182-201, 2020.

BORGES, A. L. A.; BRISOLA, A.; BEZERRA, A. C. 'Crowdlaw' na era dos dados: ética e informação na cocriação digital de leis pelo LabHacker da Câmara dos Deputados. *In:* ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20., 2019, João Pessoa. **Anais [...]** João Pessoa: ANCIB, 2019.

BRASIL. **Lei n° 14.129, de 29 de março de 2021**. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.129-de-29-de-marco-de-2021-311282132>. Acesso em: 14 jun. 2021.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (CETIC.BR). **PAINEL TIC COVID-19** – Pesquisa sobre o uso da internet no Brasil durante a pandemia do novo coronavírus – 2ª ed. 2020. Disponível em: < https://cetic.br/media/docs/publicacoes/1/20201001085713/painel_tic_covid19_2edicao_livro%20eletr%C3%B4nico.pdf >. Acesso em: 23 mai. 2021.
DOWNEY, A. **Critical information literacy**: foundations, inspiration, and ideas. Sacramento, CA: Library Juice Press, 2016.

ELMBORG, J. Critical information literacy: implications for instructional practice. **The journal of academic librarianship**, v. 32, n. 2, p. 192-199, 2006.

FISCHER, H. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania**. Rio de Janeiro: Com Clareza, 2018.

FISCHER, H. *et al*. Compreensibilidade em textos de e-gov: uma análise exploratória da escrita do INSS. *In:* CONGRESSO INTERNACIONAL DE DESIGN DA INFORMAÇÃO, 9., São Paulo. **Anais [...]** São Paulo: Blucher, 2019.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. Rio de Janeiro/São Paulo: Paz e Terra, 2019.
INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **PNAD Contínua:** acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal - 2018. 2019. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101705_informativo.pdf. Acesso em: 06 jun. 2021.

INSTITUTO PAULO MONTENEGRO. **Inaf Brasil 2018**: resultados preliminares. 2018. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1ez-6jrlrRRUm9JJ3MkwxEUffltjCTEI6/view>. Acesso em: 05 jun. 2021.

JONES, N.; WILLIAMS, M. F. The social justice impact of plain language: A critical approach to plain-language analysis. **IEEE Transactions on Professional Communication**, v. 60, n. 4, pp. 412-429, 2017.

LINGUAGEM dos canais de atendimento ao cidadão será simplificada. **GOV.BR**, 2021. Disponível em: https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2021/marco/linguagem-dos-canais-de-atendimento-ao-cidadao-sera-simplificada. Acesso em: 22 mai. 2021

MELO, R. Teoria crítica e os sentidos da emancipação. **Caderno CRH**, v. 24, n. 62, pp. 249-262, 2011.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPAS). **Entenda a infodemia e a desinformação na luta contra a COVID-19.** Organização Pan-Americana da Saúde, 2020. Disponível em: https://iris.paho.org/handle/10665.2/52054. Acesso em: 26 mai. 2021.

REDE LINGUAGEM SIMPLES BRASIL. **Rede Linguagem Simples Brasil**, c2021. Página inicial. Disponível em: https://redelinguagemsimpl.editorx.io/rede-linguagem-br. Acesso em: 02 jun. 2021.

SÃO PAULO (ESTADO). **Orientações para Adoção de Linguagem Clara**. São Paulo: Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados, 2016. Disponível em: http://www.governoaberto.sp.gov.br/wp-ontent/uploads/2017/12/orientacoes_para_adocao_linguagem_clara_ptBR.pdf. Acesso em: 05 jun. 2021.

SÃO PAULO (SP). **Lei nº 17.316, de 6 de março de 2020**. Institui a Política Municipal de Linguagem Simples nos órgãos da administração direta e indireta. São Paulo (SP): Câmara Municipal, [2020]. Disponível em: http://documentacao.saopaulo.sp.leg.br/iah/fulltext/leis/L17316.pdf. Acesso em: 05 jun. 2021.

SCHRIVER, K.A. Plain Language in the US Gains Momentum: 1940-2015. **IEEE Transactions on Professional Communication**, v. 60, n. 4, pp. 343-383**,** 2017.

SILVA, A. R., VITORIANO, M. C. C. P. Linguagem simples em arquivos públicos: mapeando a atuação do NARA . **Revista Ibero-Americana De Ciência Da Informação**, v. 14, n.1, p. 302–317, 2021.

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, pp. 297-311, 2005.

TEWELL, E. A decade of critical information literacy. **Communications in Information Literacy**, v. 9, n. 1, p. 2, 2015**.**

TRÊS em cada 10 brasileiros não conseguem ler este texto. **Todos pela Educação**, 12 nov. 2018. Disponível em: todospelaeducacao.org.br/noticias/inaf-3-em-cada-10-brasileiros-nao-conseguiriam-entender-este-texto/. Acesso em: 06 jun. 2021.

WILLERTON, R. The Ethics of Plain Language**:** A Technical Communicator's Perspective. **Michigan Bar Journal**, p. 46-49, out. de 2016**.**