



GT-5 – Política e Economia da Informação

ISSN 2177-3688

**POTENCIALIZANDO A CIDADANIA: O PAPEL VITAL DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NA
PROMOÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA E À INFORMAÇÃO**

**EMPOWERING CITIZENSHIP: THE VITAL ROLE OF INFORMATION SCIENCE IN PROMOTING
ACCESS TO JUSTICE AND INFORMATION**

Keila Mara L. Rosado – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
Célia da Consolação Dias – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: Este estudo integra uma tese de doutorado em andamento na área de Gestão e Organização do Conhecimento, subárea da Ciência da Informação (CI). A tese aborda a inovação da informação jurídica e sua aplicabilidade no campo da Organização e Representação do Conhecimento (ORC). A parte da pesquisa aqui apresentada possui caráter teórico e discute o papel da CI para potencializar o exercício da cidadania e promover os direitos de acesso à justiça e à informação na sociedade. Nesse contexto, a questão de pesquisa se traduz em: “De que forma a Ciência da Informação pode potencializar o exercício da cidadania e promover o acesso à justiça e à informação?”. Para responder a essa questão de pesquisa, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: 1) discutir o conceito de cidadania; 2) contextualizar e definir os direitos de acesso à justiça e à informação; 3) identificar contribuições da CI para potencializar o exercício da cidadania e a promover os direitos de acesso à justiça e à informação. A metodologia da pesquisa possui abordagem qualitativa, caráter descritivo e exploratório que fez uso das técnicas de pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, análise e síntese. Como resultado, apresenta discussão que demonstra como a área da CI atua em prol de uma sociedade mais justa e democrática, considerando as peculiaridades e as necessidades dos diversos grupos sociais típicos do mundo cada vez mais globalizado e integrado.

Palavras-chave: Ciência da Informação; cidadania; acesso à justiça; acesso à informação.

Abstract: *This study is part of an ongoing doctoral thesis in the field of Knowledge Management and Organization, a subfield of Information Science (IS). The thesis addresses the innovation of legal information and its applicability in the field of Knowledge Organization and Representation (KOR). The research presented here has a theoretical nature and discusses the role of IS in enhancing citizenship and promoting access to justice and information in society. In this context, the research question is translated as: "How can Information Science enhance citizenship and promote access to justice and information?" To answer this research question, the following specific objectives were established: 1) discuss the concept of citizenship; 2) contextualize and define the rights of access to justice and information; 3) identify contributions of IS to enhance citizenship and promote the rights of access to justice and information. The research methodology has a qualitative approach, descriptive and exploratory in nature, making use of bibliographic research, documentary research, analysis, and synthesis techniques. As a result, it presents a discussion that demonstrates how the field of IS works towards a fairer and more democratic society, considering the peculiarities and needs of the various social groups typical of an increasingly globalized and integrated world.*

Keywords: *Information Science; citizenship; access to justice; access to information.*

1 INTRODUÇÃO

Este estudo integra uma tese de doutorado em andamento na área de Gestão e Organização do Conhecimento, subárea da Ciência da Informação (CI), que aborda a inovação da informação jurídica e sua aplicabilidade no campo da Organização e Representação do Conhecimento (ORC). Aqui, a finalidade é apresentar um recorte do referencial teórico presente na tese, que discute o conceito de cidadania e os direitos de acesso à justiça e à informação, identificando como a CI pode potencializar o exercício da cidadania e promover o acesso à justiça e à informação na sociedade.

Nesse contexto, a questão de pesquisa se traduz em: *“De que forma a CI pode potencializar o exercício da cidadania e promover o acesso à justiça e à informação?”*. Para responder à questão de pesquisa, estabeleceram-se os seguintes objetivos específicos: 1) discutir o conceito de cidadania; 2) contextualizar e definir os direitos de acesso à justiça e acesso à informação; 3) identificar relações e contribuições da CI com a potencialização do exercício da cidadania e a promoção dos direitos de acesso à justiça e à informação.

Este estudo, inicialmente, apresenta uma discussão sobre o conceito de cidadania, seguida pela definição e contextualização dos direitos de acesso à justiça e à informação na sociedade brasileira contemporânea. Uma vez estabelecidos os conceitos fundamentais, são analisadas e identificadas as contribuições da CI para fortalecer o exercício da cidadania e promover os direitos de acesso à justiça e à informação. Por fim, são apresentadas as considerações finais dos autores.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa adota metodologia de abordagem qualitativa, com caráter descritivo e exploratório, utilizando técnicas de pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, análise e síntese. Para alcançar o objetivo do estudo, selecionaram-se fontes teóricas, normativas e documentais para conceituar e contextualizar os temas centrais aqui tratados: cidadania, acesso à justiça e acesso à informação, bem como a relação desses conceitos com a área de CI e ORC. Entre as fontes selecionadas, encontram-se estudos acadêmicos, artigos científicos, livros, projetos governamentais e dispositivos legais que tratam dessas temáticas.

Como critérios de seleção das fontes, consideraram-se relevantes e compatíveis com os objetivos do presente estudo, a autoridade e a atualidade, além da pertinência com pelo

menos dois dos assuntos principais abordados, no caso da relação entre os conceitos e a CI. Adotou-se o critério de autoridade com uso de fontes oficiais (legislação vigente e projetos governamentais consolidados) e seleção de autores clássicos, reconhecidos nas respectivas áreas de atuação. Já o critério da atualidade foi usado para selecionar materiais bibliográficos e documentos em conformidade com a legislação atual e os valores sociais contemporâneos.

Por se tratar de temáticas que permeiam tanto a área da CI quanto a do Direito, foram utilizados catálogos e bases de dados de ambas as disciplinas, sendo as principais delas: a) Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), b) Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD); c) Portal de Legislação do Governo Federal (planalto.gov.br/legislacao); d) livros e artigos de autores reconhecidos no domínio jurídico.

Visando ampliar o ponto de vista e entender o contexto de aplicação dos conceitos, buscou-se identificar não apenas fontes que tratam os assuntos de forma convergente, mas também aquelas que apresentam perspectivas diferentes, desde que atualizadas e de autoridade confiável. O objetivo não foi o levantamento exaustivo de fontes, mas sim o levantamento qualitativo.

3 O CONCEITO DE CIDADANIA

O termo "cidadania" não possui definição única e consolidada, uma vez que é objeto de estudo e discussão em várias áreas do conhecimento, com abordagens e finalidades diferentes. Esta seção apresenta uma discussão sobre o conceito de cidadania.

De acordo com Palaia (2020), cidadania é o *status* adquirido pelo indivíduo quando ele está inserido em um meio social formal (Estado) e desfruta de direitos e deveres em relação a este. Já Dimoulis (2016, p. 295) define a cidadania como uma contraposição à marginalização e à exclusão, a "qualidade de quem possui a capacidade real de participar na vida política e social, podendo influenciar as decisões políticas e usufruir efetivamente de seus direitos fundamentais". Esses dois autores são juristas brasileiros e suas definições refletem a perspectiva do Direito, que busca garantir os direitos e deveres sociais e coletivos dos cidadãos dentro de uma estrutura formal controlada pelo Estado.

No entanto, Canclini (1997, p. 22), filósofo e antropólogo argentino - reconhecido internacionalmente por seus estudos sobre globalização, multiculturalidade e intervenção

mediática nos fenômenos culturais e sociais -, critica o conceito de cidadania defendido no campo do Direito, argumentando que ele é "manipulado pelos juristas". Segundo o autor, a cidadania e os direitos não se referem apenas à estrutura formal garantida pelo Estado e os direitos não devem ser considerados como valores abstratos.

Para Canclini, o conceito de cidadania deve abranger práticas emergentes, que não são consideradas pela ordem jurídica (Escosteguy, 1997), como a diversidade multicultural. Trata-se de um conceito próximo ao conceito norte-americano chamado "cidadania cultural", que estabelece: "ser cidadão não tem a ver apenas com direitos reconhecidos pelos aparelhos estatais para os que nasceram em um território, mas também com práticas sociais e culturais que dão sentido de pertencimento" (Canclini, 1997, p.22). Portanto, para ser um cidadão efetivo, a pessoa não precisa apenas ter direitos abstratos e formais garantidos pelo Estado, mas também sentir que suas práticas sociais e sua cultura estão inseridas e são reconhecidas pela sociedade em que vive.

Assim, Canclini (1997) advoga que a concepção estatista atribuída ao conceito de cidadania precisa ser reformulada, o que implica lutar por uma reforma estatal que garanta a comunidades diversificadas a igualdade de acesso aos benefícios provenientes da globalização. Nesse sentido, baseados na obra de Arantes e Tuzzo (2014) afirmam existir inúmeras formas de se tornar um cidadão globalizado, mas, para isso, o Estado e a sociedade civil devem reestruturar o sistema, priorizando os interesses públicos.

Escosteguy (1997), também analisando a obra de Canclini, esclarece que o conceito de cidadania pode ser ampliado ainda mais e se conectar ao conceito de consumo, considerando que o consumo cultural é uma forma de exercício da cidadania e uma realidade do mundo globalizado. E, ao associar o consumo ao exercício da cidadania, Canclini destaca três requisitos indispensáveis para que uma pessoa adquira o status de cidadão efetivo:

a) uma oferta vasta e diversificada de bens, representativos da variedade existente nos mercados, de fácil acesso para as maiorias; b) informação multidirecional e confiável sobre os produtos, cujo controle seja exercido pelos próprios consumidores, possibilitando refutar as seduções da propaganda; c) participação democrática dos principais setores da sociedade civil nas decisões de ordem material, simbólica, jurídica e política em que se organizam os consumos (Escosteguy, 1997, p. 118).

Esses requisitos resultam em uma ação política baseada na visão estratégica do Estado, reconhecendo o mercado como um ambiente em que ocorrem interações

socioculturais complexas, além de revelar uma nova concepção da sociedade civil (Escosteguy, 1997). Esses requisitos também demonstram a complexidade em torno do conceito de cidadania, buscando desmistificar a simplificação dada pela área jurídica. Eles confirmam que alcançar cidadania efetiva requer necessariamente reforma política, social e estatal, uma mudança de mentalidade e de práticas da sociedade, das instituições e do mercado de consumo.

Nesse cenário, pode-se afirmar que ainda há muitos obstáculos para a efetivação da cidadania plena no Brasil, pois: a) o mercado de consumo se consolidou por meio de viés e manipulação das massas, não sendo do interesse dos empresários alterar essa lógica, já que ela garante o lucro proveniente do consumo desenfreado e supérfluo; b) embora o poder público brasileiro já tenha avançado em relação a projetos e leis que garantam a inclusão de grupos multiculturais e heterogêneos (e seu acesso a produtos e serviços governamentais), ainda há muitas ações pendentes para tornar essas medidas efetivas; c) a população em geral não possui nível de instrução suficiente e nem acesso a informações confiáveis e compreensíveis para reverter por si só esse cenário de manipulação e enviesamento baseado na política e cultura de dominação das massas.

Diante do exposto, o conceito de Canclini, embora ainda não seja uma realidade totalmente consolidada, demonstra ser o mais adequado, pois leva em consideração as diversidades características das sociedades globalizadas, não se restringindo a territórios físicos e a grupos sociais homogêneos. Portanto, defende-se que as políticas públicas, os projetos e as disciplinas científicas que buscam democratizar os produtos e serviços oferecidos à população devem ter em mente esse conceito mais amplo estabelecido por Canclini.

4 ACESSO À JUSTIÇA E À INFORMAÇÃO

O acesso à justiça e o acesso à informação são considerados direitos fundamentais dos cidadãos, reconhecidos pela doutrina jurídica e contemplados pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1998 (CF/88). O ordenamento jurídico brasileiro tem como princípio fundamental “a dignidade da pessoa humana, sendo sobre ele que a teoria dos direitos fundamentais encontra respaldo” (Ferrari; Siqueira, 2016, p. 148). Barroso (2022) explica que os direitos fundamentais são direitos humanos integrados ao sistema jurídico nacional, representando a materialização, por parte do Estado, dos direitos morais das

pessoas. Eles podem estar implícitos ou explícitos na Constituição ou no “bloco constitucional” e, quando previstos diretamente na CF/88, podem também ser chamados de direitos constitucionais, independentemente de sua natureza material ou formal (Barroso, 2022, p. 200).

Ao abordar as temáticas de acesso à justiça e de acesso à informação, é essencial entender o conceito de "acessibilidade" para compreender plenamente a extensão desses conceitos. Ao longo da história, o escopo do conceito de acessibilidade passou por transformações significativas. Inicialmente discutido por profissionais e acadêmicos de várias áreas, especialmente da Arquitetura e Urbanismo, o termo surgiu nos idos dos anos 1950 com o objetivo de descrever as condições de acesso para pessoas com deficiência física nos espaços urbanos, como residências, meios de transporte e edifícios. Com o tempo, o conceito se ampliou, deixando de se limitar apenas a espaços físicos.

Hoje em dia, reconhece-se que a acessibilidade é uma característica ou qualidade desejada em todos os cenários e aspectos da atividade humana, sejam eles sociais, culturais, profissionais ou educacionais, por exemplo. Essa noção de acessibilidade independe do ambiente, podendo se aplicar tanto a ambientes físicos quanto digitais ou abstratos (Finatto; Motta, 2017; Sasaki, 2009).

Sasaki (2009) propõe seis dimensões da acessibilidade: a) arquitetônica: sem barreiras físicas; b) comunicacional: não obstaculizar a comunicação entre pessoas; c) metodológica: facilitar os métodos e técnicas de lazer, trabalho, educação, entre outras; d) instrumental: sem entraves em instrumentos, ferramentas, utensílios, entre outros; e) programática: inexistência de empecilhos em políticas públicas, legislações etc.; f) atitudinal: ausência de preconceitos, estereótipos, estigmas e discriminações nos comportamentos da sociedade em relação a pessoas deficientes. Nesse sentido, pode-se afirmar que os princípios de acesso à justiça e à informação estão particularmente presentes nas dimensões comunicacional, instrumental e programática do conceito de acessibilidade. Isso ocorre porque esses direitos dependem de uma comunicação efetiva, disponibilidade de instrumentos adequados, bem como de políticas públicas e normas eficazes para sua efetivação.

O acesso à justiça é um direito, ou princípio, previsto no inciso XXXV do artigo 5º da CF/88, que estabelece que nenhuma lei poderá excluir a apreciação, pelo Poder Judiciário, de lesões ou ameaças a direitos individuais (Brasil, 1998). Além disso, o acesso à justiça é

também um dos objetivos de desenvolvimento sustentável definidos na Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), que destaca em seu objetivo 16 a importância de “promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis” (Nações Unidas Brasil, c2022).

O princípio do acesso à justiça extrapola a mera possibilidade de ingressar no sistema judiciário. Ele deve ser compreendido, no Brasil, como uma expressão da cidadania, um instrumento fundamental para concretizar os direitos fundamentais dos cidadãos, conforme previsto na Constituição e demais normas. Sua importância reside especialmente “na construção de uma sociedade livre, justa e solidária, na redução das desigualdades sociais e regionais, no combate ao preconceito e na promoção do bem-estar de todos os indivíduos” (Barreiros, 2009, p. 3).

A doutrina jurídica é pacífica quanto ao sentido amplo do princípio de acesso à justiça, que vai além do acesso físico às instituições judiciárias ou da capacidade de iniciar um processo judicial. Muitos estudiosos utilizam a expressão “acesso à ordem jurídica justa” para se referir a esse conceito mais abrangente, que busca meios para proteger e concretizar os direitos. Ele não se limita à garantia formal, pois também busca pragmatismo, busca promover a ampliação da cidadania e dos direitos políticos e sociais (Oliveira Filho, 2021; Passos, 2001; Watanabe, 2011).

O sentido da expressão “acesso à justiça” vem passando por um processo de renovação. A antiga ideia de que a justiça era um monopólio do Estado está sendo substituída por propostas novas, especialmente no contexto da desjudicialização dos conflitos, que busca resolver problemas fora do sistema judicial formal. Nesse cenário, tornaram-se comuns as iniciativas públicas, privadas e as leis que estabelecem os princípios de acesso à justiça e de acesso à informação como norteadores dos produtos, sistemas e serviços oferecidos às pessoas. Todas essas medidas se baseiam nos conceitos de transparência pública, cidadania e democracia (Barreiros, 2009; Mancuso, 2015; Oliveira Filho, 2021; Passos, 2001). Portanto, na atualidade, grande parte da sociedade, as próprias leis e os projetos governamentais defendem que não basta que os prédios e os processos judiciais estejam acessíveis fisicamente (ou digitalmente) aos cidadãos. É necessário que as pessoas, independentemente se são ou não especialistas da área do Direito, consigam

compreender o que está escrito nos processos e o que é falado pelos magistrados e advogados nas audiências.

O direito à informação - também denominado como direito fundamental à informação ou direito à liberdade de informação - e o direito de acesso à informação estão previstos no artigo 5º da CF/88, em seus incisos XIV e XXXIII, que preveem:

[...] XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;
[...] XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, [...] ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (Brasil, 1998).

Esse direito é reforçado no artigo 37, inciso II, do § 3º da CF/88, que dispõe: “§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: [...] II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII” (Brasil, 1998). Além disso, o artigo 216, § 2º, da Constituição dispõe: “cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem” (Brasil, 1998).

Já o artigo 220 da CF/88 corrobora o princípio do direito à informação, afirmando que “a manifestação do pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, processo ou veículo não sofrerão qualquer restrição, observado o disposto nesta Constituição” (Brasil, 1998). A Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011), por sua vez, regulamentou esse direito no Brasil, estabelecendo os procedimentos formais para garantir o direito de acesso à informação.

O direito à informação abrange o direito de informar, o de acesso à informação e o de ser informado - buscar, transmitir e receber informações (Ferrari; Siqueira, 2016; Martins, 2014). Conforme esclarece Martins (2014, p. 134) “o direito à informação diz respeito à liberdade para obter dados que não constem de prontuários, documentos ou registros, sejam públicos ou privados. Compreende o direito de se inteirar de fatos até então desconhecidos”.

A doutrina brasileira é pacífica quanto à importância do direito à informação e do direito de acesso à informação para consolidar o Estado Democrático de Direito, que está previsto no artigo 1º da CF/88. Esses direitos, quando efetivados, viabilizam o controle e a

fiscalização das ações governamentais pelos cidadãos, bem como a possibilidade de responsabilizar os governantes em casos de irregularidades.

Para alcançar o princípio da isonomia entre os cidadãos e efetivar o acesso à justiça e à informação, é essencial compreender as informações e mensagens legais ou administrativas, especialmente aquelas produzidas pelo poder público. Segundo Fioravante e Romano (2019, p.1, tradução nossa), "os cidadãos só podem estar verdadeiramente cientes de seus direitos e deveres e participar da vida pública se entenderem as regras sociais em que vivem".

Nesse sentido, Silva e Vitoriano (2021, p. 310) argumentam que o direito de acesso à informação, com uso de linguagem simples e compreensível, é um direito humano fundamental em uma democracia. Portanto, o acesso amplo à informação jurídica é essencial para o exercício da cidadania, pois é essa espécie de informação que regula a vida em sociedade e garante o acesso à justiça e aos direitos sociais e civis. Porém, o direito só se torna concreto quando a pessoa consegue acessá-lo, compreendê-lo e usá-lo efetivamente.

5 A CI COMO POTENCIALIZADORA DA CIDADANIA E DO O ACESSO À JUSTIÇA E À INFORMAÇÃO

Considerando os conceitos de cidadania e de acesso à justiça e à informação apresentados neste estudo, esta seção discute algumas das relações e contribuições da CI e suas práticas para fortalecer o exercício da cidadania e promover o acesso à justiça e às informações pelo maior número possível de pessoas, de forma democrática, inclusiva.

A formação da opinião pública é amplamente influenciada pela informação, que desempenha um papel crucial nesse processo. Conforme Ferrari e Siqueira (2016, p. 126), a informação "é responsável pela formação de uma vontade livre e pelo surgimento de um pluralismo de opiniões". Assim, o acesso à informação desempenha papel vital na construção de uma sociedade mais justa, livre e solidária, pois capacita os cidadãos a questionarem decisões contrárias ao interesse público, fortalecendo os valores democráticos.

A área de CI tem como um de seus pilares a missão de tornar a informação acessível a diversos públicos de usuários, assumindo protagonismo na promoção do direito de acesso à informação. Essa função é exercida por meio de diversas linhas de pesquisa e das práticas dos profissionais da informação, que abrangem desde aspectos técnicos, como organizar,

representar e recuperar informações, até questões éticas e sociais, como a competência em informação, o estudo dos usuários e a mediação da informação.

Quanto ao direito de acesso à justiça, Fachin e Silva (2022) destacam um aspecto crucial: os serviços digitais. Segundo os autores, o acesso à justiça perde sua essência se o Estado implementa recursos técnicos para o funcionamento da justiça no formato digital, com dimensão intangível, sem considerar a necessidade de infraestrutura adequada que viabilize o acesso de todos a esses serviços. Esse ponto de vista ressalta a importância de considerar o contexto social, econômico, político, educacional, demográfico e cultural da população a quem se destina um serviço público, como é o caso do sistema judiciário.

Daí, nasce a necessidade de se adequar a estrutura dos sistemas, produtos e serviços, considerando todos os aspectos envolvidos: linguagem simples, arquitetura e visualização da informação amigáveis, organização lógica das ideias e assuntos, conteúdo confiável, acessível, atual e com viabilidade para atender a públicos diversos, evitando censura e visão de mundo particularizada, preconceituosa ou enviesada (Guimarães; Pinho, 2007). Portanto, o direito de acesso à justiça está diretamente vinculado à função essencial e às atribuições da CI, além de ser indissociável ao direito de acesso à informação, pois não basta que os cidadãos tenham acesso formal às informações: é fundamental que eles também sejam capazes de compreender o conteúdo das mensagens e utilizá-las de acordo com suas necessidades. E a CI é a ciência que pesquisa e produz teorias, métodos e instrumentos para que se recupere, acesse e use as informações.

Silva (2015) destaca uma outra questão relevante: a necessidade de diálogo entre a CI e os princípios que impulsionam a inovação na forma de produzir e comunicar informações jurídicas. Essa interseção visa ao acesso democrático à justiça e às informações, promovendo o exercício da cidadania ao maior número possível de pessoas. Como exemplo, a autora ressalta que, ao tratar documentos jurídicos - produzidos por juristas, com uso de termos técnicos específicos da área jurídica e direcionados ao público jurista - é fundamental que os profissionais da informação organizem e representem esse conteúdo de forma simplificada, possibilitando o acesso e compreensão de pessoas não especializadas. Essa perspectiva é importante porque o conteúdo do texto e dos processos jurídicos, em geral, não se limita a um público específico, já que ele é de interesse coletivo e social. Portanto, à CI cabe essa mediação, compatibilizando as linguagens especializada com a não

especializada para ampliar o acesso, o que é realizado por meio dos sistemas de organização do conhecimento (SOC).

A Lei de Acesso à Informação brasileira prevê em seu artigo 5º que "é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão" (Brasil, 2011). Sobre esse direito de acesso à informação, Silva (2015) explica que promovê-lo é tarefa que extrapola agrupar e publicar dados e informações, em suportes físicos ou digitais. A eficiência em divulgar e dar acesso às informações depende de algumas questões básicas que a CI tem expertise para responder, pois é um campo do saber "responsável em investigar o fluxo da informação, desde a produção até a disseminação e uso" (Silva, 2015, p. 72). Para essa autora, as questões essenciais a se responder para garantir o acesso pleno às informações são: 1) qual o objetivo da informação? 2) para quem a informação será transmitida? 3) quais as necessidades informacionais do público-alvo? 4) como a informação será organizada, estruturada? 5) como a informação será recuperada e acessada pelo público?

A pandemia covid-19, iniciada no ano de 2020, forçou tanto a administração pública quanto a privada a desenvolver técnicas para oferecer produtos e serviços digitais, o que acelerou o processo de transformação digital. Portanto, o cenário pandêmico, embora tenha trazido significativos prejuízos econômicos e sociais, também propiciou a rápida evolução e o uso efetivo dos produtos e serviços digitais. Especialistas de todo o mundo defendem que essa nova realidade não retroagirá, pois as empresas, órgãos públicos e os próprios cidadãos investiram em tecnologias, adaptaram seus processos, aprenderam a utilizar os recursos digitais e conheceram inúmeras vantagens que esse modelo de negócios pode oferecer.

Santarém Segundo, Silva e Martins (2019) defendem a disponibilização de acervos digitais como forma de democratizar o acesso das pessoas às informações e documentos, pois essa ação potencializa a difusão do conhecimento, fomenta a cultura e a capacidade de gerar ideias, inovar e acelerar o desenvolvimento social. A transição do contexto tradicional (acervos físicos) para o digital (acervos virtuais) evoluiu muito no cenário da transformação digital. Com isso, os cidadãos conseguem acessar as informações, bem como acompanhar os processos de seu interesse, sem precisar requerer formalmente aos órgãos públicos ou depender do intermédio de advogados, o que amplia o acesso à justiça e à informação.

Os canais clássicos de atendimento presencial ao cidadão estão se transformando em canais remotos. O atendimento digital restringe, ou até mesmo elimina, a alternativa de contato humano síncrono entre o agente público e o cidadão, pois, de acordo com Fischer (2018), um dos pilares dos serviços digitais é a promoção do autosserviço. No entanto, é importante destacar que esse modelo ainda é elitizado e distante da realidade de muitas pessoas, em especial daquelas dependentes do serviço público, não têm acesso a tecnologias e não conseguem utilizá-las sem o auxílio de terceiros. Por isso, quanto mais simples e organizado estiver o sistema de informação, maiores as chances de alcançar um público maior e mais diversificado, inclusive os grupos sociais com nível de instrução mais baixo.

Fachin e Silva (2022, p. 1) ressaltam que existe um desafio de inclusão e acesso quando se oferece serviços públicos digitais, pois eles "não devem distanciar os cidadãos das instituições que existem para protegê-los". No Brasil, "por mais que haja esforços teóricos e institucionais para a promoção do acesso à justiça a todos, há abismos quantitativos de acesso entre as regiões do país" (Fachin; Silva, 2022, p. 7). Para Barboza (2010), os serviços digitais de governo contribuem para a qualidade de vida dos cidadãos, mas isso só é possível se adaptarem às necessidades sociais de seus usuários, a começar pela linguagem clara e inteligível: a linguagem precisa se adequar à audiência, e não ao próprio governo.

Nesse cenário, pode-se afirmar que CI contribui com linhas de pesquisa consolidadas em seu âmbito de atuação, tais como arquitetura e visualização da informação, organização e representação do conhecimento. Essas disciplinas fornecem métodos para modelar sistemas, produtos e serviços com estruturas e características que atendam a públicos diversificados, com linguagem acessível, narrativa lógica, organizada e amigável. Trata-se de estratégia para ampliar a independência dos usuários e o acesso à informação. Barreto (2013) explica que a visualização da informação estuda as principais estratégias para adequar o espaço informacional e tornar a narrativa agradável, potencializar a apreensão visual e reduzir o "estresse cognitivo" do receptor da mensagem. Porém, a visualização da informação, para ser eficiente, depende de soluções anteriores relacionadas às linhas de pesquisa da arquitetura da informação e organização e representação do conhecimento.

Ao analisar os pontos de convergência entre a CI e a acessibilidade aos conteúdos informacionais digitais, Alves, Rocha e Duarte (2014) argumentam que esse domínio, como um campo de pesquisa da área social aplicada, cada vez mais valoriza as pesquisas e os estudos de usuários que abordam as relações entre a informação e as realidades sociais.

Dessa forma, são de importância ímpar e recorrentes as discussões sobre temas relacionados a "informação e cidadania", "inclusão digital", "infoexclusão" e "democratização da informação". No âmbito da CI, valoriza-se o valor estratégico da informação, pois o objetivo da área é não só levar os usuários ao acesso, mas também garantir atualidade, confiabilidade, qualidade e uso efetivo da informação. Esses aspectos se relacionam à dimensão social da informação, que elevam o senso crítico e o exercício da cidadania das pessoas.

Nos estudos mais recentes, a mediação da informação é vista a partir de um viés necessariamente social. Essa abordagem coloca os usuários como centro de atenção dos serviços, passando o foco do fornecimento de materiais (acesso) para o da apropriação da informação, em que o usuário deve compreender a informação, mesmo que de forma parcial, tornando-se independente e satisfazendo suas necessidades informacionais. Assim, a informação assume um olhar diferenciado, deixando de ser tratada como solução para indagações, conflitos ou vácuos cognitivos e passando a ser entendida como causa desses fenômenos (Rabello; Almeida Júnior, 2020). O conceito de mediação da informação requer compatibilizar a linguagem dos documentos com a linguagem dos usuários, e não o contrário. Essa compatibilização é atendida pelo conceito de garantia do usuário, bastante discutido nas pesquisas da CI, e se materializa com o auxílio do campo da Terminologia.

Nesse sentido, Lara (2004) explica que em sua função de mediar a informação, a CI conta com o auxílio dos SOC para aplicar práticas documentárias e resolver problemas que envolvem a linguagem, em um diálogo com a Terminologia. A preocupação dos profissionais da informação não se limita a retirar termos dos próprios documentos e representá-los nos sistemas, mas sim organizar as unidades de conhecimento (conceitos) para configurar os significados que se pretende representar (Lara, 2009). Portanto, a CI observa esses domínios e identifica como as comunidades discursivas criam os seus próprios conceitos para, então, selecioná-los, organizá-los e representá-los de forma a fazer sentido naquele contexto.

Assim, pode-se afirmar que os mediadores de informação criam pontes para compreender as linguagens especializadas e viabilizar a comunicação entre diversos grupos (Sager, 1993), devendo sempre levar em consideração os aspectos de diversidade linguística, terminológica, cultural, social, entre outros. Esse processo é compatível com o conceito de cidadania defendido por Canclini (1997), pois considera a heterogenia dos grupos sociais, e

não apenas os direitos abstratos e formais dispostos no conceito de cidadania da área jurídica.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A CI atua diretamente na criação de métodos e instrumentos para organizar, representar e recuperar o conhecimento, tornando-o acessível e usável, sem perder de vista uma de suas funções basilares, que é promover soluções éticas e democráticas, que elevam o direito de acesso às informações, medeiam sem julgamento de valor e ampliam o nível de cidadania, transparência, democracia e responsabilidade social de grupos sociais variados. Ao cumprir sua função essencial, essa área do conhecimento atua em conformidade com o conceito de cidadania defendido por Canclini (1997) e se consolida como área social aplicada preocupada não apenas com soluções técnicas.

Importante esclarecer que o presente estudo não teve a intenção de esgotar a discussão sobre os conceitos de cidadania, acesso à justiça e acesso à informação, uma vez que eles estão em constante evolução e podem ser avaliados a partir de diversos pontos de vista, dependendo da área de conhecimento em que são observados. Da mesma forma, não pretendeu apresentar todas as contribuições que a CI pode oferecer em prol do fortalecimento da cidadania e do acesso à justiça e à informação. O objetivo aqui foi mostrar algumas discussões que demonstram como a área pode atuar (e atua) em prol de uma sociedade mais justa e democrática, considerando as peculiaridades e as necessidades dos diversos grupos sociais típicos do mundo cada vez mais globalizado e integrado.

Esta pesquisa apresentou com maior ênfase a atuação da CI em relação à informação jurídica, mais especificamente à inovação da informação jurídica e as práticas relacionadas ao subcampo ORC. Isso, porque se trata de pesquisa teórica integrada a uma tese de doutorado que discute essas temáticas e, também, porque os conceitos de cidadania e de acesso à justiça e à informação são mais próximos da área de informação jurídica.

REFERÊNCIAS

ALVES, C. D.; ROCHA, J. A. P.; DUARTE, A. B. S. E-acessibilidade e Ciência da Informação. *In*: SILVEIRA, J. G. (org.). **Acessibilidade e cidadania: teorias e práticas em contextos informacionais**. Belo Horizonte: Impressões de Minas, 2014, p. 43-76.

ARANTES, A. M.; TUZZO, S. A. Cidadania e mídia na perspectiva de Néstor García Canclini. **Com. e Inf.**, Goiânia, v. 17, n. 1, p. 147-159, jul./dez. 2014.

BARBOZA, E. M. F. A linguagem clara em conteúdos de websites governamentais para promover a acessibilidade a cidadãos com baixo nível de escolaridade. **Inclusão Social**, Brasília, DF, p. 52-66, jul./dez. 2010.

BARREIROS, L. S. Breves considerações sobre o princípio do acesso à justiça no direito brasileiro. **Rev. Dir. do Trab.; RT Online**, São Paulo, v.134, p. 1-23, abr./jun. 2009.

BARRETO, A. A. A visualização da informação: uma afetividade para olhar a informação. **DataGramaZero**, v. 14, n. 6, 2013.

BARROSO, L. R. **Curso de direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2022. 466 p. (e-book).

BRAPCI – BASE DE DADOS REFERENCIAIS DE ARTIGOS DE PERIÓDICOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. c2022. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/>. Acesso em: 10 jun. 2022.

BRASIL. *Constituição*. República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF. Congresso Nacional, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm. Acesso em: 22 jun. 2022.

BRASIL. Portal da Legislação. c2023. Disponível em: <https://www4.planalto.gov.br/legislacao>. Acesso em: 15 abr. 2023.

BRASIL. Presidência da República. Lei Federal n. 12.527, de 17 de novembro de 2011. **Diário Oficial da União**: Seção 1, Edição Extra, Brasília, 18 de novembro de 2011, p. 1-4. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 1 mar. 2023.

CANCLINI, Néstor García. **Consumidores e cidadãos: Conflitos multiculturais da globalização**. 3. ed. Rio de Janeiro: UFRJ, 1997. 266 p.

DIMOULIS, D. **Manual de introdução ao estudo do direito**. 7. ed. São Paulo: RT, 2016. 300 p.

ESCOSTEGUY, A. C. D. Néstor García Canclini: notas sobre um autor latino-americano. **Comunicação e Sociedade**, São Paulo, v. 27, p. 103-121, 1997.

FACHIN, L. E.; SILVA, R. Z. M. da. Direito do consumidor, novas tecnologias e inclusão digital. **Rev. de Dir. do Cons.**, São Paulo, v. 139, n. 31, p. 1-8, jan./fev. 2022.

FERRARI, C. C.; SIQUEIRA, D. P. O direito à informação como direito fundamental ao Estado Democrático. **Rev. de Dir. Soc. e Pol. Pub.**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 124-153, 2016.

FINATTO, M. J. B.; MOTTA, E. Terminologia e acessibilidade: novas demandas e frentes de pesquisa. **GTLex**, Uberlândia, v. 2, n. 2, p. 316-356, jan./jun. 2017.

FIORAVANTE, C.; ROMANO, F. Access to legal information for citizens and new citizens in Italy: using visual elements and adopting *Legal Design* methods to make administrative documents clearer and more effective. **Journal Open Access to Law**, [s.l.], v. 7, p. 1-12, 2019.

GUIMARÃES, J. A. C.; PINHO, F. A. Desafios da representação do conhecimento: abordagem ética. **Inf. & Inf.**, Londrina, v. 12, n. 1, p. 19-39, 2007.

LARA, M. L. G. Linguagem documentária e terminologia. **Transinformação**, Campinas, v. 16, n. 3, p. 231-240, set./dez. 2004. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/115680>. Acesso em: 11 ago. 2021.

LARA, M. L. G. **Linguística documentária**: seleção de conceitos. São Paulo, 183 f., 2009. Tese (Concurso de habilitação à livre-docência da Escola de Comunicação e Artes) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/livredocencia/27/tde-21112019-191517/en.php>. Acesso em: 6 abr. 2022.

MANCUSO, R. C. **Acesso à justiça**: condicionantes legítimas e ilegítimas. São Paulo: RT, 2015. Não paginado. (e-book).

MARTINS, R. M. Direito fundamental de acesso à informação. **A&C – Rev. de Dir. Adm. & Const.**, Belo Horizonte, v. 14, n. 56, p. 127-146, abr./jun. 2014.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL. Nações Unidas no Brasil. Brasília, DF, c2022. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/16>. Acesso em: 7 mar. 2022.

OLIVEIRA FILHO, S. D. Acesso à justiça e serviço extrajudicial. **RT Online**, São Paulo, v. 1024, p. 1-11, fev. 2021.

PALAIA, N. **Noções essenciais de Direito**. 6. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020. 271 p.

PASSOS, F. Acesso à justiça e modelo de administração da justiça papel da advocacia, do ministério público e da magistratura. **Rev. Dir. Const. e Int.**; **RT Online**, São Paulo, v. 37, p. 1-15, out./dez. 2001.

RABELLO, R.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Usuário de informação e ralé estrutural como não-público: reflexões sobre desigualdade e invisibilidade social em unidades de informação. **Inf. & Soc.: Estudos**, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 1-24, 2020.

SAGER, J. C. Prólogo: la terminología, puente entre varios mundos. *In*: CABRÉ, M. T. **La terminología**: teoría, metodología, aplicaciones. Barcelona: Ed. Antártida; Empúries, 1993. p.11-17.

SASSAKI, R. K. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Rev. Nac. de Reabilitação (Reação)**, São Paulo, v. 12, p. 10-16, mar./abr. 2009.

SILVA, A. G. **Informação legislativa ao alcance do cidadão**: contribuição dos sistemas de organização do conhecimento. Escola de Comunicações e Artes, 229 f., 2015. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - USP, São Paulo, 2015.

SILVA, A. R.; VITORIANO, M. C. C. P. Linguagem simples em arquivos públicos: mapeando a atuação do NARA. **RICI: Rev. Ibero-amer. de CI**, Brasília, v. 14, n. 1, p. 302-317, jan./abr. 2021.

WATANABE, E. **Representação das informações de processos judiciais**. Brasília, 2019. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – UnB, Brasília, 2019.