

Impacto do Uso da Linguagem Simples no Atendimento da Ouvidoria

Alda Souza Figueredo, Superior Tribunal de Justiça
Mariana Yuka Akamine, Superior Tribunal de Justiça
Valéria Ferraz Guimarães, Superior Tribunal de Justiça
Tatiana Aparecida Estanislau de Souza, Superior Tribunal de Justiça
Julierne Lopes Velez, Superior Tribunal de Justiça

Área temática

Políticas públicas e práticas de gestão de acesso à justiça

Palavras-chave

Linguagem Simples; Comunicação; Ouvidoria; Justiça; Cidadania

RESUMO

O projeto "Linguagem Cidadã no STJ" buscou melhorar a comunicação no Superior Tribunal de Justiça (STJ) por meio da linguagem simples, tornando as informações fornecidas pela Ouvidoria mais acessíveis. A iniciativa visa superar a linguagem complexa que dificulta o acesso à justiça, especialmente para pessoas com menor escolaridade.

As principais ações incluíram a revisão de textos no portal da Ouvidoria, a reformulação de perguntas frequentes e a criação de guia de acesso rápido para distribuição em todo o Tribunal. O STJ também implementou resumos em linguagem simples para facilitar a compreensão das consultas processuais enquanto estava executando o projeto.

Além disso, o projeto envolveu a capacitação de servidoras e servidores, promovendo uma comunicação mais clara e direta. Os resultados incluem maior acessibilidade das informações e redução na necessidade de esclarecimentos adicionais.

Com essa iniciativa, o STJ reforça seu compromisso com a transparência e inclusão, tornando a justiça mais acessível. O projeto serve como modelo para outras instituições públicas, podendo ser replicado para promover uma comunicação mais acessível em todo o Judiciário, contribuindo para uma justiça mais democrática e equitativa.

Introdução

A comunicação eficaz é essencial para garantir o acesso à justiça, especialmente em um país com elevados índices de analfabetismo funcional como o Brasil. O projeto "Linguagem Cidadã no STJ" visa responder a essa necessidade ao divulgar e promover o uso da linguagem simples no Superior Tribunal de Justiça (STJ).



O projeto teve como objetivo melhorar a clareza e a acessibilidade das informações fornecidas pelo Tribunal, tanto para o público interno quanto externo, facilitando a compreensão e a interação com o sistema judiciário.

A linguagem simples é uma técnica de comunicação que visa tornar textos e documentos fáceis de ler e entender. Dessa forma, torna o conteúdo claro, direto e acessível para um público amplo. Segundo Fischer (2018), Gespública (2014) e Freitas (2022), suas principais características incluem:

- clareza;
- uso de palavras simples e frases curtas;
- objetividade, a fim de focar no essencial e eliminar informações desnecessárias;
- estrutura lógica, apresentando dados de forma organizada e coerente;
- design visual, utilizando elementos visuais como listas e gráficos para facilitar a compreensão.

Esses aspectos são especialmente relevantes no Judiciário, em que a clareza e a acessibilidade são essenciais para garantir que todas as pessoas compreendam os conteúdos, independentemente do nível escolar.

Além disso, as pessoas enfrentam dificuldades em entender textos complexos, o que limita o acesso a serviços e informações fundamentais. O Judiciário ao implementar a linguagem simples em documentos, notícias e decisões, promove a inclusão e melhora a interação das pessoas com os tribunais ao facilitar a localização, compreensão e utilização da informação (ABNT NBR 24495-1).

A aplicação da linguagem simples é crucial para o acesso à justiça. A complexidade da linguagem jurídica tradicional pode dificultar a compreensão dos procedimentos legais por parte do público. Utilizar uma linguagem mais direta ajuda a superar essas barreiras, permitindo que as pessoas entendam seus direitos e deveres (Barboza, 2010).

No âmbito do STJ, o projeto "Linguagem Cidadã no STJ" implementou várias iniciativas para aplicar a linguagem simples. A metodologia incluiu a revisão de documentos internos, banco de respostas e sites, com o objetivo de torná-los mais compreensíveis. Entre os resultados obtidos, destacam-se a melhoria na acessibilidade das informações e a redução da necessidade de esclarecimentos adicionais por parte dos usuários.

A implementação de outras iniciativas pelo Tribunal, que merecem destaque são a distribuição de guias informativos em linguagem simples, para explicar procedimentos legais básicos; portais de serviços jurídicos que utilizam essa abordagem para orientar as pessoas, e treinamentos para capacitar profissionais do direito a utilizarem linguagem simples em suas comunicações. Como mais recente funcionalidade implementada, apontamos o resumo em linguagem simples nas notícias e na consulta processual para facilitar a compreensão dos andamentos processuais.

Caracterização da boa prática, mudança e/ou inovação

O projeto "Linguagem Cidadã no STJ", conduzido pela Ouvidoria do STJ, destaca-se como uma prática inovadora, singular e transformadora, voltada à promoção de uma comunicação clara, objetiva e acessível com os usuários dos seus serviços. O projeto foi marcado pelo incentivo e aplicação dos princípios da linguagem simples ao reestruturar as comunicações internas e externas da Ouvidoria. Um exemplo foi a inclusão de perguntas



frequentes sobre os serviços da Ouvidoria das Mulheres, que facilitam o acesso à informação, promovem o entendimento acerca do serviço prestado.

Evidencia-se como inovação a série “Pitadas de Linguagem Simples”, com publicações semanais com dicas práticas sobre como melhorar a comunicação escrita. Os conteúdos contribuíram para despertar nas servidoras e servidores a importância acerca da comunicação eficaz e incentivá-los a adotarem práticas acessíveis.

A linguagem simples é essencial para democratizar o acesso à justiça. O projeto demonstrou como a comunicação clara pode melhorar a compreensão das informações legais e fortalecer a confiança no sistema judicial. Ao adotar uma comunicação mais direta, a Ouvidoria do STJ contribui para um ambiente mais inclusivo e transparente, beneficiando todos os cidadãos e cidadãs.

Planejamento, desenvolvimento e implementação

O projeto foi planejado dentro do portfólio de iniciativas estratégicas do STJ, em dezembro de 2022, tendo como justificativa o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) n. 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes), no intuito 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.

Abrangia também o ODS n. 10 (Redução das Desigualdades) para garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a este respeito e adotar políticas, especialmente fiscal, salarial e de proteção social, e alcançar progressivamente uma maior igualdade.

Por fim, compreende objetivo n. 17 (Parcerias e Meios de Implementação) da Agenda 2030 da ONU de reforçar a parceria global para o desenvolvimento sustentável, complementada por parcerias multissetoriais que mobilizem e compartilhem conhecimento, tecnologia e recursos financeiros, para apoiar a realização dos objetivos do desenvolvimento sustentável em todos os países, particularmente nos países em desenvolvimento e incentivar e promover parcerias públicas, público-privadas e com a sociedade civil eficazes, a partir da experiência das estratégias de mobilização de recursos dessas parcerias.

Preparará o STJ para a esperada implementação do Padrão ISO PLAIN LANGUAGE previsto para 2023, mas que foi publicado em julho de 2024 como a norma ABNT NBR 24495-1, pelo Comitê de Terminologia e Tradução da ABNT.



Tabela do cronograma do projeto

Identificação
<u>1 Realizar benchmarking e eventualmente estabelecer parcerias e/ou acordos de cooperação com projetos</u>
1.1 Realizar benchmarking e eventualmente estabelecer parcerias e/ou acordos de cooperação com projetos
<u>2 Possibilitar a participação de servidores do STJ, especialmente da Ouvidoria, como membros em associ</u>
2.1 Possibilitar a participação de servidores do STJ, especialmente da Ouvidoria, como membros em associação
<u>3 Aplicar na Ouvidoria do STJ como unidade-piloto as diretrizes da Linguagem Simples.</u>
3.1 Reescrever em Linguagem Simples: Carta de Serviços
3.2 Iniciar a reescrever em Linguagem Simples: Banco de respostas da Ouvidoria
3.3 Reescrever em Linguagem Simples documentos da Ouvidoria
3.4 Reescrever em Linguagem Simples: Página da Ouvidoria, Perguntas frequentes da Ouvidoria
<u>4 Oferecer cursos e treinamentos sobre linguagem simples e temas afins para as servidoras da Ouvidoria</u>
4.1 Oferecer cursos e treinamentos sobre linguagem simples e temas afins para as servidoras da Ouvidoria
<u>5 Adaptar Guia da Linguagem Simples para incentivar e facilitar o uso da Linguagem Simples no STJ</u>
5.1 Adaptar Guia da Linguagem Simples para incentivar e facilitar o uso da Linguagem Simples
<u>6 Disseminar a cultura da Linguagem Simples no STJ</u>
6.1 Propor ações de multiplicação dos conhecimentos e da importância da Linguagem Simples no STJ

Fonte: SEI! MGSTJ - Acompanhamento - Iniciativa Estratégica (2024)

Dentre as ações executadas, houve a necessidade de primeiramente realizar um levantamento comparativo para identificar melhores práticas e oportunidades de colaboração com projetos semelhantes. O objetivo foi incorporar experiências e suporte externo que enriquecessem o desenvolvimento do projeto; estabelecer parcerias para acesso a recursos e conhecimento valiosos, conforme afirmado por Santos (2020), que destaca a importância do *benchmarking* para a inovação e a melhoria contínua em projetos complexos.

Em seguida, focou-se na capacitação das servidoras da Ouvidoria em cursos e treinamentos, com o objetivo de capacitá-las na aplicação dos princípios de linguagem simples. O treinamento combinou teoria e prática, com foco na reescrita de documentos e na comunicação acessível e empática. Segundo Clark e Mayer (2016), a utilização de metodologias interativas e práticas melhora significativamente a retenção de conhecimento e a aplicação de conceitos complexos em contextos reais.

Seguiu-se para a etapa de reestruturar e reescrever o conteúdo dos principais textos da Ouvidoria, realizada em várias fases, incluindo a reescrita de documentos chave como o banco



de respostas da Ouvidoria; as perguntas frequentes e informações no Portal da Ouvidoria no STJ, seguindo as diretrizes aprendidas de linguagem simples.

A metodologia de reescrita aplicou princípios de clareza e simplicidade, utilizando design visual para tornar os textos mais compreensíveis, revisão por pares, hierarquia de informações e separação entre partes principais e complementares do conteúdo. Essas ações visaram aprimorar a clareza e a acessibilidade das comunicações. De acordo com Williams e Collins (2019), a reescrita de documentos utilizando linguagem simples é fundamental para melhorar a compreensão e a acessibilidade das informações, especialmente em contextos administrativos.

No intuito de disseminar internamente a cultura para o uso da linguagem simples foram realizados dois eventos em parceria com laboratórios de inovação, sendo uma oficina colaborativa com o Aurora, laboratório do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDFT, e uma palestra interativa com o LA-BORA! gov, que integra o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI.

As iniciativas incluíram oficinas e palestras, as quais promoveram a troca de experiências e o aprendizado prático. O objetivo de capacitá-las (os) na aplicação dos princípios de linguagem simples. A oficina incorporou metodologias como a sala de aula invertida, estudos de caso, e o jogo "Simplifique" para promover um aprendizado ativo e prático. A palestra, no formato híbrido, apresentou uma parte teórica dos conceitos de linguagem simples, trouxe exemplos de usos práticos em instituições públicas e compartilhou dicas e reflexões para a aplicação da linguagem simples no dia a dia dos participantes.

Um ponto relevante a sinalizar é que o projeto se iniciou antes da publicação da Portaria n. 351 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), de dezembro de 2023, a qual oficializou a adoção da Linguagem Simples no Poder Judiciário. A Ouvidoria do STJ se antecipou à diretriz nacional, destacando-se como um dos pioneiros na implementação dessa prática inovadora.

Atuando como multiplicadoras dos conhecimentos, foi publicada a série “Pitadas de Linguagem Simples”, com publicações semanais que ofereceu dicas práticas sobre como melhorar a comunicação escrita. Os conteúdos contribuíram significativamente para despertar nas servidoras e nos servidores a importância acerca da comunicação eficaz e incentivá-los a adotarem práticas acessíveis.

Em cada episódio, foram disponibilizados materiais de divulgação, a exemplo de prismas físicos no restaurante Taioba e nos principais pontos de contato com o público do Tribunal. Estudos de Hepler e Albarracín (2013) evidenciam que a promoção ativa de uma cultura comunicativa clara e acessível é crucial para a adoção e sustentação de práticas eficazes de comunicação em organizações.

As ações do projeto resultaram em um movimento ativo de incentivo à mudança para o uso da linguagem simples e proporcionaram uma comunicação significativa e empática com a sociedade. Práticas que elevaram a clareza e acessibilidade das informações, reforçando o compromisso do Tribunal com a transparência e a eficácia foram: uso das ferramentas visuais; prismas físicos semanais com os princípios da Linguagem Simples distribuídos em Secretarias, Gabinetes e locais de maior circulação de pessoas no Tribunal; o guia rápido “Para Lembrar”, com todos os materiais da série “Pitadas de Linguagem Simples” para consultas rápidas e disponível na intranet do STJ; a capacitação por professoras renomadas aos servidores e a disponibilização de materiais educacionais. .



Essa mudança pode ser refletida com a redução de barreiras linguísticas, tornando a comunicação da Ouvidoria do STJ inclusiva e compreensível. Esperamos atender às demandas da sociedade e fomentar uma justiça mais próxima e compreensível.

A colaboração interna com o envolvimento de unidades internas contribuiu fundamentalmente para o desenvolvimento do projeto, como o Centro de Formação e Gestão Judiciária (CEFOR) e a Secretaria de Comunicação Social (SCO).

Resultados alcançados

A série “Pitadas de Linguagem Simples” foi um marco relevante, com sete episódios lançados entre 3 de maio e 21 de junho de 2024. Cada episódio ofereceu dicas práticas e registrou uma taxa de engajamento de 1376 servidores que interagiram com as ações diretamente na intranet. Esse resultado demonstrou uma adesão significativa à proposta de comunicação mais clara e eficiente.

O “Para Lembrar! - Guia de Linguagem Simples” foi a entrega final do projeto Linguagem Cidadã do STJ. Ele foi disponibilizado na aba “Utilitários” da intranet e de forma impressa para cada unidade do Tribunal. O infográfico tem como proposta oferecer acesso rápido a dicas de Linguagem Simples para auxiliar na elaboração e revisão de textos, tornando a comunicação mais clara e acessível tanto para o público interno quanto externo.

Este esforço visou assegurar que os princípios de clareza e acessibilidade fossem amplamente adotados. Segundo Piller (2021), adaptar diretrizes e guias é uma estratégia eficaz para integrar novas práticas comunicativas e garantir sua aplicação consistente em diferentes contextos organizacionais.

Podemos destacar a reformulação das perguntas frequentes da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que passaram a seguir as diretrizes de Linguagem Simples, facilitando o entendimento por parte dos cidadãos e cidadãs. A reformulação do banco de respostas priorizou a revisão das 10 respostas mais utilizadas, e seguirá o processo até a revisão total.

Para garantir a acessibilidade em aplicativos de leitura de tela, a estrutura da página da Ouvidoria foi alterada a, resultando em uma navegação mais intuitiva e acessível, com a pretensão de elevar o número de acessos ao Portal, comparado ao período anterior à reformulação.

Disseminação da Boa Prática e Possíveis Impactos

As boas práticas desenvolvidas no âmbito do projeto possuem grande potencial de disseminação para além do STJ, podendo ser adotadas por outros tribunais e órgãos públicos. A ferramenta final para essa divulgação é o Guia “Para Lembrar!”, que foi lançado em 27 de junho de 2024 e já está disponível para 100% das servidoras e dos servidores do STJ por meio da intranet do órgão. Esse guia também pode servir como modelo para outras instituições interessadas em reformular suas práticas de comunicação. Além disso, as parcerias realizadas com os laboratórios de inovação reforçam a viabilidade de expandir essas práticas para outras instituições e o trabalho em forma de rede.

Salienta-se que a divulgação dos resultados e dos achados é um importante maneira de dar transparência ao projeto possibilitar que outras áreas realizem ações similares. Dessa forma,



a equipe da Ouvidoria publicou matérias e materiais sobre o projeto na intranet do órgão, como forma de salvar o histórico das atividades.

Estima-se que a adoção da linguagem simples possa reduzir significativamente o tempo de resposta às demandas das cidadãs e dos cidadãos, além de aumentar a clareza das informações prestadas, melhorando a transparência institucional.

Os possíveis impactos dessa mudança cultural incluem uma melhoria perceptível na qualidade dos serviços prestados, com a previsão de uma redução nos erros de interpretação por parte das cidadãs e dos cidadãos, além de um aumento no índice de satisfação das usuárias e dos usuários, medido por meio de pesquisas internas realizadas mensalmente.

Conclusões e recomendações

Os objetivos propostos foram amplamente alcançados, refletindo-se em melhorias significativas na clareza e acessibilidade das comunicações da Ouvidoria. Entre os principais resultados, destacam-se a simplificação dos textos e o aumento da eficiência no atendimento ao público, demonstrando o sucesso da prática inovadora adotada. Destacamos o apoio da Presidência do Tribunal e da parceria de outras unidades, o que tornou o projeto possível.

As perspectivas futuras indicam que em função da Portaria CNJ n. 351/2023, o incentivo ao uso de linguagem simples aumente e atinja a linguagem utilizada na escrita das decisões. A continuidade da capacitação das servidoras e dos servidores e a expansão da prática para outras áreas do Judiciário são essenciais para consolidar os avanços obtidos.

Para garantir a continuidade e a expansão da boa prática, recomenda-se, a manutenção de programas contínuos de capacitação dos servidores em linguagem simples; a integração de novas tecnologias, como assistentes virtuais e ferramentas de revisão automática de textos, para ampliar a eficiência das comunicações; a criação de mecanismos de monitoramento e avaliação contínua, com indicadores de desempenho claros para medir o impacto da linguagem simples nas interações com o público; e a expansão da prática para outras áreas do Judiciário e demais órgãos públicos, com o apoio de parcerias institucionais e a academia.

Essas recomendações visam consolidar a institucionalização da linguagem simples e fortalecer o compromisso do STJ com a transparência, acessibilidade e eficiência.

Referências

- Barboza, A. (2010). Comunicação cidadã: Uma análise da linguagem no setor público. *Revista de Administração Pública*, 44(6), 1347-1369.
- Clark, R. C., & Mayer, R. E. (2016). *E-learning e design instrucional: Métodos interativos para a retenção de conhecimento*. Editora Educação e Tecnologia.
- Fischer, E. (2018). A importância da linguagem simples no Poder Judiciário. *Revista Brasileira de Comunicação Jurídica*, 5(3), 14-29.
- Freeman, R. E. (2018). *Redes profissionais e desenvolvimento de competências*. Editora Recursos Humanos e Desenvolvimento.
- Freitas, M. (2022). Linguagem simples como ferramenta de inclusão no Judiciário. *Revista de Linguagem Jurídica*, 12(1), 45-61.
- Gespública (2014). *Comunicação clara e acessível na administração pública*. Manual de Comunicação Governamental. Brasília: Governo Federal.



- Hepler, J., & Albarracín, D. (2013). Cultura comunicativa e práticas eficazes: A promoção de uma comunicação clara. Editora Psicologia Social e Comunicação.
- Kotzias, R. (2014). O acesso à justiça e o papel da linguagem simples. In: Oliveira, J. e Costa, F. (Orgs.). Justiça para Todos: Desafios e Inovações. São Paulo: Editora Jurídica.
- IBGE (2022). Indicadores de alfabetização no Brasil. Relatório de Estatísticas de Educação, Rio de Janeiro.
- Moraes, J. e Cachapuz, C. (2013). A relação entre transparência e eficiência no Poder Judiciário. Revista de Direito Público, 8(2), 37-49.
- Piller, I. (2021). Diretrizes e adaptação: Integrando novas práticas comunicativas. Editora Comunicação e Estratégia.
- Rodrigues, L. (2021). Comunicação simplificada no setor público: Um estudo de caso no Tribunal de Justiça de São Paulo. Tese de Mestrado. Universidade de São Paulo, SP.
- Santos, J. (2020). Benchmarking e inovação: Melhores práticas em projetos complexos. Editora Gestão e Estratégia.
- Silva, C. (2020). A importância da linguagem acessível na justiça brasileira. Revista Direito e Sociedade, 9(4), 99-117.
- Souza, P. (2023). Linguagem simples e sua aplicação em órgãos públicos: O caso do STJ. Revista de Políticas Públicas, 16(2), 75-90.
- Williams, C., & Collins, J. (2019). Reescrita de documentos e clareza administrativa: A importância da linguagem simples. Editora Administração e Processos.

