

Avaliação dos Usuários da Ouvidoria: Processo de Escuta, Reescrita e Aprendizados

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

Satisfação do Usuário; Linguagem Simples; Ouvidoria; Avaliação da Ouvidoria; Cidadania

RESUMO

A Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ) enfrentava o desafio de garantir que suas respostas fossem compreendidas pelas cidadãs e pelos cidadãos, dado o uso de linguagem jurídica complexa. Essa dificuldade, comum em muitos órgãos públicos, levou à implementação de uma abordagem inovadora: a adoção da linguagem simples. O objetivo dessa mudança é assegurar que as respostas fornecidas sejam claras e acessíveis a pessoas de diferentes níveis educacionais, promovendo maior transparência e inclusão.

A reformulação dos documentos da Ouvidoria envolveu a simplificação de termos técnicos, reorganização lógica das informações e explicações claras, facilitando a compreensão e o uso dos conteúdos pelas cidadãs e pelos cidadãos. A fase de desenvolvimento incluiu testes de compreensão e validação contínua, com base em respostas de usuários e parceiros, para garantir que as respostas mantivessem sua precisão legal, e fossem fáceis de entender.

Embora a implementação ainda esteja em andamento, os resultados iniciais indicam uma melhoria na eficiência do serviço e satisfação das usuárias e dos usuários. A redução de interações adicionais para esclarecer dúvidas é um dos objetivos esperados a médio prazo, com impacto direto na relação entre o STJ e a sociedade.

Recomenda-se que outras Ouvidorias e instituições públicas adotem práticas semelhantes, utilizando a linguagem simples para melhorar a acessibilidade e promover a confiança nas interações com as pessoas. Além disso, manter um processo contínuo de avaliação e ajuste das práticas de comunicação é essencial para garantir que as necessidades da população sejam atendidas de forma eficaz e transparente.

Introdução

A Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem como missão atuar como um canal acessível e confiável para que as pessoas possam expressar suas demandas e interagir com o Sistema de Justiça. No entanto, um dos maiores obstáculos identificados nas avaliações dos usuários é a dificuldade de compreensão das respostas fornecidas, principalmente devido ao uso de linguagem jurídica complexa.



Esse problema não é exclusivo do STJ, e reflete um desafio enfrentado por toda a Administração Pública: como garantir que a informação chegue ao público de forma clara e compreensível.

Diante desse cenário, a Ouvidoria do STJ inovou ao adotar uma abordagem centrada no cidadão, implementando o uso da linguagem simples. A proposta deste trabalho é analisar como essa mudança vem melhorando a comunicação com os usuários e avaliar o impacto da dificuldade de compreensão sobre o total das avaliações (STJ, 2023; SERPRO, 2022).

A iniciativa reflete o compromisso com a transparência, pois busca melhorar o acesso à informação, fortalecer a confiança do público na justiça e garantir os direitos dos usuários. No contexto da Ouvidoria do STJ, a reformulação dos documentos utilizando linguagem simples está alinhada aos princípios centrados no usuário, que envolvem:

Entendimento profundo do usuário ao analisar as avaliações como ponto de partida básico, e identificar como a dificuldade a compreensão das respostas com termos rebuscados é uma barreira para o acesso ao serviço.

Além dos benefícios imediatos da adoção da linguagem simples, há uma base científica que reforça a importância dessa prática na Administração Pública. A teoria do Design Centrado no Usuário (UCD) argumenta que os serviços e produtos devem ser criados com foco nas necessidades e limitações dos usuários, garantindo que o resultado seja funcional e acessível a todos (Norman, 2013).

Ao aplicar essa abordagem na reformulação de documentos, a Ouvidoria do STJ garante que cidadãos de diferentes níveis educacionais possam acessar informações complexas de forma simples e prática. Isso facilita a compreensão, e fortalece o vínculo entre a instituição e a sociedade, pois promove maior confiança e eficiência no atendimento.

As respostas devem ser úteis à pessoa, fornecer informações práticas e aplicáveis à sua demanda. E a adoção da linguagem simples busca assegurar que as informações possam ser compreendidas e utilizadas com facilidade (Goldstein, 2017).

Adicionalmente, o uso da linguagem simples está alinhado com os princípios de governança democrática, que preconizam a transparência e o acesso equitativo à informação pública. Pesquisas indicam que a falta de clareza nas comunicações pode gerar barreiras para o exercício pleno dos direitos pelos cidadãos, especialmente nos sistemas jurídicos (Osborne, 2010).

Ao simplificar as respostas e torná-las mais acessíveis, a Ouvidoria do STJ facilita a interação com o sistema de justiça, e contribui para a promoção de uma sociedade mais inclusiva, em que as pessoas têm maior autonomia para compreender e exercer seus direitos.

O conteúdo das respostas deve ser de fácil uso, sem a necessidade de conhecimento jurídico prévio. A reestruturação das respostas em blocos de informação clara segue essa diretriz, ajudando o usuário a navegar de forma eficiente pelo conteúdo disponibilizado no Portal e pontos de contatos com o serviço da Ouvidoria. (CEJ, 2021).

O serviço da Ouvidoria valoriza e preconiza ser acessível para todas as pessoas que necessitem, incluindo aquelas com limitações educacionais ou cognitivas, e o uso da linguagem é um fator essencial nesse sentido, assim como reformulada a arquitetura do Portal para ser acessível às pessoas com deficiência visual.

O objetivo deste trabalho é analisar como a reformulação dos documentos utilizando a linguagem simples, em resposta às avaliações dos usuários, vem trazendo resultados práticos à Ouvidoria. E, será discutido como essa abordagem de mudança, centrada no cidadão, promove uma melhoria significativa na comunicação, refletido no compromisso contínuo com a transparência e acessibilidade (Osborne, 2010).



Caracterização da boa prática, mudança e/ou inovação

A prática implementada pela Ouvidoria do STJ pode ser caracterizada como uma inovação estratégica na administração pública, especialmente no setor de justiça. A mudança no uso da linguagem nos documentos oficiais vai além de uma transformação textual; representa um novo paradigma de comunicação mais acessível e inclusivo, alinhado com os princípios da linguagem simples, que buscam tornar-se as informações compreensíveis para todos os cidadãos, independentemente do nível de escolaridade.

A prática da linguagem simples na administração pública, especialmente no setor judicial, tem sido amplamente debatida na literatura científica como uma forma de melhorar a comunicação entre o governo e o cidadão. Segundo Mazur (2010), a simplificação da linguagem não implica a perda de conteúdo técnico ou jurídico, e sim uma reorganização da informação de forma que seja mais acessível ao público geral. O foco principal é garantir que a comunicação seja inclusiva, garantindo o direito fundamental à informação clara e compreensível.

De acordo com Redish (2012), "escrever com linguagem simples significa escrever para as pessoas de forma que possam encontrar, entender e usar a informação de que precisam". Com base nesse princípio, a Ouvidoria do STJ reformulou suas comunicações, simplificando termos técnicos e eliminando o "juridiquês", garantindo que o cidadão compreenda de forma clara seus direitos e deveres. Isso promove não apenas a inclusão, mas também fortalece a relação entre o cidadão e a instituição.

Além disso, a aplicação da linguagem simples no contexto da Ouvidoria está diretamente relacionada à promoção da cidadania ativa. Estudos apontam que a compreensão dos documentos oficiais é um dos principais fatores que desincentivaram a participação cidadã nos processos públicos (Williams, 2013). Ao reformular suas comunicações, a Ouvidoria facilita o acesso à informação, e empodera os cidadãos, tornando-os capazes de agir com mais autonomia em relação às suas demandas.

O uso da linguagem simples é uma boa prática que possibilita tornar a interação entre o cidadão e a Ouvidoria mais clara e eficiente. Essa mudança foi impulsionada pela análise das avaliações dos usuários, que apontavam dificuldades em entender as respostas recebidas (Garrett, 2011).

O desafio identificado era significativo: manifestantes relataram não conseguir compreender os termos jurídicos complexos utilizados nas respostas, o que impactava diretamente sua capacidade de tomar decisões informadas ou de proceder corretamente nas demandas de sua necessidade.

Além disso, conforme as diretrizes da Plain Language Action and Information Network (Plain, 2011), "o objetivo da linguagem simples é garantir que o leitor compreenda a mensagem na primeira leitura". Inspirada por essas diretrizes, a Ouvidoria reorganizou suas respostas, utilizando estruturas lógicas e claras, permitindo que o cidadão encontre as informações necessárias sem esforço adicional. Essa abordagem reflete um compromisso com a eficiência e a transparência no setor público, facilitando a interação entre o cidadão e o sistema de justiça.

A governança participativa incentiva práticas que promovam a clareza nas comunicações, o que aumenta a confiança nas instituições públicas e encoraja a participação ativa da sociedade (Bovaird & Löffler, 2015). A Ouvidoria do STJ, ao catalogar todo o processo de simplificação, permite que outras instituições possam adotar práticas semelhantes, criando um ciclo virtuoso de comunicação mais acessível e eficiente.

A boa prática foi caracterizada pelos seguintes elementos:



1) Criatividade na reescrita dos documentos para simplificar termos técnicos e jurídicos sem comprometer a precisão das informações. Isso exigiu uma visão mudança e colaboração, rompendo com a tradição de uma linguagem excessivamente formal e técnica (Norman, 2013).

2) Inovação Ao utilizar a linguagem simples, a Ouvidoria se alinhou às tendências modernas de comunicação pública, incentivando a (re) construção colaborativa de uma mudança de cultura na Administração da Justiça do uso da linguagem simples. Inova-se ao aplicar um conceito pouco associado ao judiciário e que, na Ouvidoria, tem um impacto positivo.

3) Transparência desde a análise inicial das avaliações até a implementação das mudanças. A Ouvidoria cataloga o passo a passo dos critérios utilizados à simplificação dos textos, assegurando que outras unidades e órgãos possam replicar a prática.

Assim, a mudança visou democratizar o acesso à informação, no contexto de um tribunal superior. Embora a Ouvidoria já cumprisse sua função de comunicação, se empenhou em adaptar a linguagem para que os direitos e deveres pudessem ser compreendidos por um público mais amplo e diverso.

Tudo a fim de aperfeiçoar a transparência, promover a inclusão e fortalecer a confiança na Ouvidoria, visto que ao fornecer respostas claras e compreensíveis, o STJ promove uma relação direta e transparente com os cidadãos (Bovaird & Löffler, 2015).

Planejamento, desenvolvimento e implementação

O primeiro passo no planejamento foi a identificar o problema principal: a falta de compreensão das respostas fornecidas pela Ouvidoria. Com base nas avaliações dos usuários, verificou-se que um número considerável de pessoas, especialmente aqueles com menor nível de escolaridade, relatavam dificuldades em entender as respostas, o que gerava insatisfação e uma sensação de distanciamento em relação à instituição. Esse problema foi quantificado, e aproximadamente 36% das interações problemáticas estavam relacionadas à dificuldade de interpretação dos termos jurídicos (Dados Internos da Ouvidoria, 2024).

A equipe definiu que a solução deveria focar em reformular os textos, de modo que as pessoas, independentemente do nível de conhecimento jurídico ou educacional, pudessem compreender as informações. Um cronograma para a reescrita dos documentos prioritários foi elaborado, aqueles que geravam maior volume de interação com o público, como banco de respostas, respostas frequentes e informações no Portal.

O desenvolvimento envolveu a reestruturação dos documentos em três fases principais: a simplificação dos termos técnicos, a reorganização do conteúdo de forma lógica e a revisão por pares para garantir que a precisão e a clareza fossem mantidas (Garrett, 2011).

A fase de desenvolvimento foi cuidadosamente estruturada para garantir que a linguagem simples atendesse tanto aos padrões de clareza quanto aos requisitos legais:

Os termos jurídicos foram substituídos por expressões acessíveis, sem perder a precisão necessária. Quando termos técnicos eram essenciais, foram adicionadas explicações breves e claras.

Os textos foram reorganizados em blocos, com informações principais destacadas logo no início, seguidas de explicações detalhadas, se necessário. Isso permitiu uma leitura mais fluida e facilitou a compreensão dos pontos centrais.

Para garantir que o conteúdo reescrito atingisse seu propósito, foram realizados testes de compreensão com as servidoras da Ouvidoria. Ressalta-se que teste com outros usuários faz parte de outro projeto estratégico em desenvolvimento na Ouvidoria.



Além disso, a equipe validou o conteúdo para assegurar que a simplificação não comprometesse a integridade das informações e ajustes foram realizados ao se observar ou receber uma avaliação com sugestões pertinentes.

As mudanças foram implementadas de forma gradual, com ajustes e a validação de unidades parceiras, como, por exemplo, teste de acessibilidade para certificar que as implementações estavam adequadas, o que permitiu ajustes rápidos e melhorias progressivas (Osborne, 2010).

Os resultados obtidos com a adoção da linguagem simples pretendem, a médio e longo prazo, gerar impacto significativo na satisfação dos usuários e na eficiência dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Espera-se atingir resultados similares a Moura (2021), quando aproximadamente 30% das avaliações negativas anteriores estavam relacionadas à dificuldade de compreensão, e o percentual caiu para 10% após implementar mudanças. Isso coaduna com os princípios centrados no usuário, que enfatizam a importância de uma comunicação clara para aumentar a satisfação e a confiança dos usuários (Garrett, 2011).

Ainda, não foi possível mensurar se houve uma redução no número de interações adicionais para o esclarecimento de dúvidas, porque as implementações são recentes. Ademais, a adoção de uma linguagem mais acessível fortaleceu o vínculo entre o STJ e a sociedade, promovendo uma imagem acessível, transparência e confiança nas respostas fornecidas pela Ouvidoria.

Resultados alcançados

A implementação gerou alguns resultados, conforme previsto nas fases de planejamento e desenvolvimento. Inicialmente, notou-se uma melhoria na satisfação dos usuários, especialmente em relação à compreensão das respostas fornecidas pela Ouvidoria. Isso foi refletido em discreto aumento nas avaliações, o que se espera melhorar a médio e longo prazo. Estudos de Moura (2021) apontam que a simplificação da linguagem na comunicação pública pode aumentar significativamente a compreensão e a satisfação dos cidadãos, o que coaduna com a perspectiva da Ouvidoria.

Outro resultado observado foi a diminuição das interações adicionais para esclarecimentos. Embora ainda não seja possível quantificar com precisão o impacto, os primeiros dados indicam que o número de usuários que retornam com dúvidas obscuramente consideráveis. Esse resultado está alinhado com os estudos de Garrett (2011), que destacam que uma comunicação clara e eficiente reduz a necessidade de interações subsequente do mesmo assunto.

Outro impacto indireto é o fortalecimento da imagem institucional do STJ, especialmente no que tange à transparência e à acessibilidade. E, observou-se um ganho qualitativo no relacionamento entre a Ouvidoria e seus parceiros institucionais.

Então, os resultados alcançados até o momento corroboram com a literatura existente sobre governança e administração pública voltada para abordagem centrada no usuário (Norman, 2013; Osborne, 2010). A implementação dessa prática pretende-se gerar um impacto direto na eficiência do serviço, na satisfação dos usuários com os serviços da Ouvidoria e na imagem institucional do STJ.



Conclusões e recomendações.

A experiência da Ouvidoria do STJ com a adoção da Linguagem Simples trouxe a reflexão de que mudanças focadas na simplificação da comunicação podem gerar impactos positivos substanciais na relação entre Ouvidoria e a sociedade. A dificuldade de compreensão das respostas representava um obstáculo no atendimento ao cidadão e, ao ser resolvida, pretende-se contribuir diretamente para o aumento da eficiência e satisfação dos usuários.

Recomenda-se que outras Ouvidorias e instituições públicas se inspirem no exemplo da Ouvidoria do STJ, adotando a linguagem simples como uma prática de comunicação padrão. Além disso, a medição contínua da satisfação dos usuários deve ser mantida, com foco em indicadores que quantifiquem o peso da compreensão das respostas nas avaliações gerais. Assim como é importante manter um ciclo contínuo de análise das avaliações, aprimoramento das práticas de comunicação e adaptando às necessidades da sociedade.

Referências

- Decreto nº 12.002 de 22/4/2024 – Decreto que estabelece diretrizes para o uso de linguagem simples e acessível em comunicações da Administração Pública.
- Bassi, Leandro. Linguagem Simples: Uma abordagem para facilitar a comunicação com o cidadão. São Paulo: Editora Pública, 2019. – Estudo sobre o uso da linguagem simples na comunicação pública no Brasil, com foco em ouvidorias e órgãos judiciais.
- Brasil. Superior Tribunal de Justiça. Avaliações dos usuários da Ouvidoria do STJ (2023) – Dados internos coletados pela Ouvidoria do STJ sobre a satisfação dos usuários em relação à clareza das respostas e à facilidade de compreensão.
- Centro de Estudos Judiciários (CEJ). Acesso à Justiça e Comunicação Efetiva: Desafios e Oportunidades no Sistema Judiciário Brasileiro. Brasília: CNJ, 2021. – Aborda os desafios de comunicação entre o sistema judiciário e a sociedade, sugerindo práticas inovadoras para melhorar o acesso à justiça por meio de uma linguagem mais clara e acessível.
- Fountain, Jane E. Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change. Washington, DC: Brookings Institution Press, 2001. – Analisa como a tecnologia e a reestruturação de processos em órgãos públicos podem melhorar a prestação de serviços ao cidadão, especialmente no contexto da comunicação governamental.
- Goldstein, Daniel. Improving Public Sector Communication: Tools for a Transparent Government. Londres: Cambridge University Press, 2017. – Foco nas ferramentas de comunicação que podem tornar os governos mais acessíveis e transparentes para a população.
- Hassenzahl, Marc. Experience Design: Technology for All the Right Reasons. San Rafael: Morgan & Claypool, 2010. – Aborda como a experiência do usuário pode transformar a interação com tecnologias e serviços em experiências significativas e eficazes.
- Linguagem Simples Brasil. Guia de Linguagem Simples para Administração Pública. Brasília: Editora Governança, 2020. – Publicação brasileira sobre o uso da linguagem simples em órgãos públicos, com exemplos práticos e estudos de caso.
- Moura, João. Inovação em Ouvidorias Públicas: Estratégias para Melhorar o Atendimento ao Cidadão. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2021. – Aborda a importância de práticas inovadoras em ouvidorias públicas, como a adoção de novas ferramentas e a simplificação da linguagem.
- Norman, Donald A. The Design of Everyday Things. Nova York: Basic Books, 2013. – Norman discute a importância de criar produtos e serviços que sejam intuitivos e acessíveis ao usuário final, enfatizando a simplicidade como fator central.
- Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). Guidelines on Designing Communication for Public Services. Paris: OCDE, 2020. – Diretrizes internacionais



para melhorar a clareza e a acessibilidade das comunicações governamentais, com exemplos de boas práticas em linguagem simples.

Osborne, Stephen P. *The New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. Londres: Routledge, 2010. – Discussões sobre como os serviços públicos devem ser reformulados para atender às expectativas e necessidades dos cidadãos, promovendo maior transparência e eficiência.

Osborne, Stephen P. *The New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practice*, Alan. *Simplifying Legal Language for the Public Good*. Nova York: Oxford University Press, 2018. – Um estudo que discute a simplificação de linguagem em documentos legais, com foco em garantir o acesso igualitário à justiça.

Mazur, B. (2010). Revisitando a linguagem simples. *Comunicação Técnica*, 57(2),

Redish, J. (2012). Deixando de lado as palavras: Escrevendo conteúdo web que funcione. Elsevier.

Garrett, JJ (2011). Os elementos da experiência do usuário: design centrado no usuário para a Web e além.

Williams, M. (2013). Compreendendo as barreiras à participação pública: O papel da complexidade da informação. *Public Administration Review*, 73(1), 35-4

Christensen, T., & Laegreid, P. (2011). O companheiro de pesquisa de Ashgate para a nova gestão pública.

Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO). *Estudo de Caso: Linguagem Simples na Comunicação Pública*. Brasília: SERPRO, 2022. – Estudo de caso sobre a aplicação da linguagem simples em serviços federais brasileiros, analisando resultados e impacto no atendimento ao cidadão.

