

Linguagem Simples no Sistema de Justiça: Desafios para o Acesso à Justiça na Sociedade de Informação

Genésio Lorindo Cardoso Júnior

Programa de Pós-Graduação em Direito e Políticas Públicas da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Goiás – PPGDP/FD-UFG

Jéssica Traguetto

Programa de Pós-Graduação em Direito e Políticas Públicas da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Goiás – PPGDP/FD-UFG

Inovações, inteligência artificial e tecnologias de informação e comunicação em sistemas de justiça

RESUMO

O presente trabalho empírico em andamento analisa a implementação da linguagem simples como política pública no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO), no período de 2024 a 2026, examinando seus desafios e potencialidades para o acesso substancial à justiça na sociedade da informação. Trata-se de exposição do atual estágio de pesquisa empírica inserida em estudo de caso qualitativo, exploratório e descritivo, que tem por foco as percepções e práticas de servidoras e servidores de assessoria em gabinetes de desembargadores, em segundo grau de jurisdição, compreendidos como burocratas de nível de rua. O percurso metodológico do projeto principal combina revisão de escopo, análise documental e entrevistas semiestruturadas, com análise de conteúdo. O referencial teórico articula o paradigma do acesso à justiça, a teoria da *street-level bureaucracy* e a literatura sobre linguagem simples no setor público, contextualizando tensões entre tradição jurídico-formalista e comunicação cidadã. Resultados preliminares sugerem introdução formal da política pública e mobilização institucional inicial quanto à implementação, mas apontam resistências simbólicas, lacunas operacionais e ausência de técnicas padronizadas de monitoramento. Conclui-se pela relevância da linguagem simples como estratégia de governança e democratização, condicionada ao engajamento dos servidores e a mecanismos de implementação e avaliação bem definidos.

Palavras-Chave: Política Pública; Acesso à Justiça; Linguagem Simples; Implementação; Burocracia de nível de rua.

ABSTRACT

This ongoing empirical work analyzes the implementation of plain language as a public policy at the Court of Justice of the State of Goiás (TJGO) from 2024 to 2026, examining its challenges and potential for substantive access to justice in the information society. It presents the current





stage of an empirical investigation embedded in a qualitative, exploratory, and descriptive case study that focuses on the perceptions and practices of advisory staff (women and men) in appellate judges' chambers at the second-instance jurisdiction, understood as street-level bureaucrats. The methodological path of the main project combines a scoping review, document analysis, and semi-structured interviews, with subsequent content analysis. The theoretical framework articulates the access-to-justice paradigm, street-level bureaucracy theory, and the literature on plain language in the public sector, contextualizing tensions between a legal-formalist tradition and citizen-centered communication. Preliminary findings suggest the formal introduction of the public policy and an initial institutional mobilization toward implementation, while also pointing to symbolic resistance, operational gaps, and the absence of standardized monitoring techniques. The study concludes that plain language is a relevant strategy for governance and democratization, conditioned on staff engagement and well-defined implementation and evaluation mechanisms.

Keywords: Public Policy; Access to Justice; Plain Language; Implementation; Street-Level Bureaucracy.

Introdução

A comunicação jurídica historicamente pautada por tecnicidade e formalismo é reconhecida como um dos obstáculos à efetivação do direito de acesso à justiça, sobretudo em sociedades nas quais o público destinatário não dispõe de letramento jurídico suficiente para decodificar termos e estruturas textuais complexas. Em países de alta desigualdade, como o Brasil, essa opacidade discursiva se torna um fator de exclusão, reforçando assimetrias entre quem fala a língua do direito e quem precisa dela para fazer valer seus direitos.

A literatura clássica sobre acesso à justiça, de Cappelletti e Garth (1988), aponta que garantir a “porta de entrada” formal ao Judiciário é insuficiente diante de barreiras econômicas, culturais e comunicacionais persistentes. Por isso, é necessário repensar a forma de comunicação adotada pelos atores integrantes do sistema de justiça, migrando-se o foco para o cidadão, destinatário da tutela jurisdicional e demais serviços públicos.

Nesse contexto, iniciativas de Linguagem Simples (*plain language*) vêm sendo incorporadas a agendas de modernização do Estado e de governança pública, com consideráveis exemplos nas experiências internacionais (Schriver, 2017) e avanços recentes no Brasil (Fischer, 2021). Embora originados em países do hemisfério norte, como Estados Unidos e Reino Unido, esses movimentos têm alcançado difusão internacional por meio de organizações e entidades, como a Clarity, instituição com representantes de mais de cinquenta países.

No cenário do poder judiciário brasileiro, o Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples (Conselho Nacional de Justiça [CNJ], 2023) sinaliza o compromisso institucional com a clareza, a transparência e a acessibilidade da comunicação pública, em



sintonia com os objetivos de ampliação da confiança institucional e fortalecimento da cidadania. Essas diretrizes ganharam ressonância local no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO), mediante incorporação da Linguagem Simples ao programa “Simples e Fácil” (TJGO, 2024), com introdução de ações de capacitação, produção de materiais orientadores e desenvolvimento de ferramentas tecnológicas pertinentes.

A pesquisa em andamento tem por objeto de estudo exatamente esse programa em fase de implementação no Tribunal Goiano, com recorte empírico no primeiro biênio de atividades, de 2024 a 2026, e foco na atuação dos servidores públicos em segundo grau de jurisdição, atuantes em gabinetes de desembargadores cíveis e criminais. O problema central de pesquisa consiste em compreender como as percepções e as práticas dos servidores, enquanto burocratas de nível de rua (Lipsky, 1980), interferem na implementação da política e na incorporação de novas rotinas comunicacionais ao trabalho.

O objetivo geral é analisar criticamente a implementação da linguagem simples e o alcance de objetivos institucionais do TJGO a partir da percepção dos servidores envolvidos no processo. Pretende-se, ainda, identificar os objetivos institucionais estabelecidos na formulação da política, compreender as percepções dos servidores e o alinhamento às expectativas organizacionais, investigar a adesão e apreensão subjetiva dos servidores à política e os fatores que facilitam ou dificultam a efetiva implementação. Por fim, com base nos dados a serem coletados, espera-se angariar subsídios para sugestões técnicas de aprimoramento metodológico da implementação baseadas em evidências.

O trabalho contribui teórica e pragmaticamente para o campo de estudo ao propor um olhar crítico para a fase de implementação, etapa comumente advertida na literatura como passível de desvios e desvirtuamentos dos objetivos institucionais primários, o que pode resultar em descompasso entre formulação e resultados. Além disso, o trabalho contribuirá para o aperfeiçoamento das estratégias institucionais práticas, mediante discussão crítica das diretrizes de monitoramento e avaliação de políticas de natureza qualitativa, especialmente quando dependentes de mudanças culturais.

Considerando que o trabalho principal ainda está em andamento, apresenta-se aqui os estágios atuais da pesquisa quanto ao marco teórico e o estado da arte; a metodologia do estudo de caso qualitativo; achados preliminares; a implicação para a efetividade do acesso à justiça e, por fim, considerações primárias, com base nos resultados parciais. Resguarda-se o aprofundamento das discussões para o trabalho final, após conclusão das demais etapas de pesquisa.

Fundamento teórico inicial

A revisão de literatura preambular para embasamento teórico estrutura-se nos seguintes eixos: (i) acesso à justiça em dimensão substantiva; (ii) linguagem jurídica, poder e exclusão;

 Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília	 Programa de Pós-Graduação em Direito PPGD PÓDIO UNIVERSITÁRIO DA JUSTIÇA	 Universidade Potiguar
	 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	



(iii) Linguagem Simples como política pública judiciária; (iv) burocracia de nível de rua e implementação de políticas públicas.

Neste ponto, cabe esclarecer que o percurso metodológico do trabalho principal engloba, em sua primeira etapa, revisão de escopo para mapear o estado da arte a partir da literatura especializada, sobretudo em plataformas de impacto, publicadas nos últimos dez anos. Todavia, ante à pendência dessa etapa, registra-se aqui, para discussão e contribuição acadêmica, apenas os marcos teóricos principais e obras seminais de embasamento da pesquisa, resguardando-se a revisão de literatura para o trabalho final.

A sociedade da informação, altamente midiatisada, combina sobrecarga informacional, complexidade normativa crescente e heterogeneidade de letramento, o que tem exigido profundas transformações nas instituições do sistema de justiça. Os desafios se mostram prementes devido à dinamicidade da “compreensão espaço-tempo” (Harvey, 1992) e a penetrabilidade global das tecnologias de informação, motivo pelo qual o assunto não pode ser postergado (Castells, 1999).

Nesse cenário social, onde os dados se revelam como ativos indispensáveis na tomada de decisões (Harari, 2018), a Linguagem Simples surge como instrumento de equidade informacional e governança digital. Aplicada ao contexto do sistema de justiça, possui o potencial de contribuir ainda para redução de custos da transação cognitiva, melhorar a compreensão dos atos judiciais, favorecer a confiança institucional e fomentar o amplo acesso à justiça (Fischer, 2021).

No estado democrático de direito, a noção de acesso à justiça evoluiu da visão formal, limitada ao direito de provocar a jurisdição, para uma concepção substantiva, que inclui condições de comprehensibilidade e utilidade da resposta jurisdicional (Cappelletti & Garth, 1988). Sem informação clara e orientada ao cidadão, o exercício de direitos não alcança sua plenitude, abrindo espaço para a perpetuação de desigualdades.

Nessa perspectiva, a linguagem jurídica não pode ser entendida como mero veículo neutro de comunicação, mas como fator condicionante do próprio acesso. O cidadão comum, não integrante dos setores administrativos ou organizacional, dificilmente possui a capacidade de compreensão adequada dos termos técnicos comumente empregados na rotina jurídica, o que evidencia a necessidade de se repensar o sistema com foco no cidadão (Silveira, 2008).

No enfretamento do tema, análises sociológicas e filosóficas apresentam-se úteis para a compreensão de como a linguagem organiza relações de poder e molda possibilidades de participação. Essas análises apontam que a tecnicidade excessiva pode funcionar como mecanismo de rarificação do discurso e de fechamento comunicacional, legitimando hierarquias e exclusões (Foucault, 1971).

No campo jurídico, a tradição dogmática e a cultura decisória reforçam padrões textuais que privilegiam o idioma do especialista e exigem esforço cognitivo elevado do leigo. A Linguagem Simples propõe, em contrapartida, o emprego de textos mais acessíveis e comprehensíveis ao primeiro contato, articulando técnicas de redação com estratégias de



organização visual, facilitando o entendimento e tomada de decisão informada (Schriver, 2017; Fischer, 2021).

Essa nova proposta de utilização de linguagem clara enfrenta, porém, resistências simbólicas e culturais baseadas no padrão comunicacional estabelecido. A dificuldade em superar conhecimentos estabelecidos é um fenômeno há muito destacado por Thomas Kuhn, que aborda o conceito de paradigma científicos.

Segundo a visão de Kuhn, os paradigmas funcionam como conjuntos de verdades e métodos que guiam uma determinada área da ciência, possuindo linguagem, terminologia e modo de pensar próprios. Por essa razão, a mudança significativa em determinada área do saber corresponde ao que o autor denomina "revolução científica", que não depende apenas da descoberta de novos fatos, mas da adoção de uma nova perspectiva sobre a realidade (Kuhn, 1962).

Visando o estabelecimento de um novo paradigma comunicacional, e superação da cultura jurídica hermética, o tema tem avançado no setor público brasileiro, cabendo destaque para o Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples, do Conselho Nacional de Justiça, CNJ (2023). A iniciativa daquele órgão administrativo de cúpula do judiciário visa introduzir inovações e consolidar princípios e compromissos, bem como fomentar a institucionalização e capacitação contínua para adequada implementação da Linguagem Simples como política pública judiciária de inclusão e atenção aos vulnerabilizados.

No entanto, não se pode esquecer que as políticas públicas se materializam na interação cotidiana entre servidores e problemas concretos, não sendo suficientes, sob a concepção positivista destacada por Dutra (2020), os mecanismos formais e hierárquicos da tradicional burocracia weberiana, baseada em diretrizes verticais (*top-down*). Nesse sentido, a teoria da *street-level bureaucracy* (Lipsky, 1980), oferece embasamento contraposto, ao sustentar que os servidores públicos não são meros executores, mas atores de políticas públicas, pois interpretam e traduzem diretrizes em práticas, ajustando-as aos contextos organizacionais, prazos e recursos, como burocratas de nível de rua.

Dessa forma, a pesquisa adota essa lente que destaca a atuação dos indivíduos em papéis organizacionais, em oposição à ideia de suficiência das normas impessoais, formalmente definidas e fixadas em cadeias hierárquicas, de cima para baixo (*top-down*). Compreende-se que os subordinados podem possuir até mais conhecimento concreto sobre certas diretrizes organizacionais que seus superiores, o que lhes possibilita a reinterpretação com margem de discricionariedade, adaptando a normativa à realidade (Dutra, 2020).

Assim, o trabalho parte desse embasamento teórico explicitado, que compreende a linguagem simples como política pública judiciária cuja implementação depende de intensiva mudança cultural e adesão subjetiva dos atores envolvidos (Howlett et al., 2013). Considerando-se a atuação de servidores como fator determinante para que normas e manuais se convertam em rotinas efetivas, faz-se necessária, então, a compreensão das percepções

desses atores no processo de implementação da política pública, a fim de se alcançar os objetivos primários institucionalmente almejados.

Método

O trabalho principal será desenvolvido mediante estudo de caso qualitativo, exploratório e descritivo, tendo como unidade de análise a implementação da linguagem simples no TJGO, programa “Simples e Fácil”, no período 2024–2026, com foco no segundo grau de jurisdição (gabinetes cíveis e criminais). A escolha pelo estudo de caso justifica-se pela relevância institucional da iniciativa, sua atualidade e possibilidade de análise aprofundada do fenômeno em seu contexto real (Yin, 2001).

Por centrar-se em um único tribunal e no segundo grau, o estudo privilegia profundidade contextual em detrimento de generalização estatística. A natureza “em andamento” implica reportar achados preliminares, sujeitos a refinamento a partir da continuidade do trabalho de campo.

O estudo de caso será instrumentalizado por quatro técnicas principais: revisão sistemática de literatura (revisão de escopo); análise documental parametrizada; entrevistas semiestruturadas e análise de conteúdo.

A revisão de escopo será desenvolvida segundo método apresentado por Arksey and O’Malley (2005), com o objetivo principal de mapear o estado da arte sobre a linguagem simples no contexto jurídico nacional e internacional, além de estruturação do referencial teórico inicialmente esboçado neste projeto. Nessa etapa de mapeamento da literatura, serão identificados os conceitos-chave, lacunas de pesquisa e tipos de evidências disponíveis na área, para melhor compreensão teórica do fenômeno estudado.

A segunda etapa será a análise documental parametrizada, aplicada à pesquisa qualitativa, conjugando os métodos propostos Cellard (2008); Bauer e Gaskel (2017), tendo por objeto de investigação os documentos institucionais do TJGO referentes à formulação e implementação da Linguagem Simples no âmbito do Programa “Simples e Fácil”. Essa fase busca identificar e compreender o contexto de introdução da política, os objetivos propostos quando da formulação, as relações com os outros dados que serão coletados, e as dinâmicas institucionais aplicadas.

Na etapa de pesquisa de campo, os sujeitos da pesquisa serão servidoras e servidores de assessoramento atuantes em gabinetes de desembargadores, e diretamente envolvidos na redação e/ou revisão de minutas e atos (áreas cível e criminal). A escolha pelo público específico fundamenta-se na teoria da burocracia de nível de rua, de Lipsky (1980), considerando os assessores como agentes de políticas públicas, com nível de subjetividade quanto à aplicação, a depender de suas apropriações pessoais.

Para melhor alinhamento da técnica aos objetivos da pesquisa, as entrevistas serão realizadas com abordagem flexível, combinando perguntas abertas e sondagens, para respostas

	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS		 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA	 Universidade Potiguar
	 1 2 9 0 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	



aprofundadas sobre as experiências, percepções, opiniões, sentimentos e conhecimentos dos entrevistados; e perguntas direcionadas, para garantir que os tópicos principais da pesquisa sejam abordados (Patton, 2002).

O instrumento de coleta de dados será o roteiro de entrevista, de elaboração do pesquisador, a partir dos referenciais teóricos de métodos qualitativos, sobretudo ante à ausência de pesquisas empíricas aplicadas ao objeto de pesquisa e pela necessidade de alinhamento aos objetivos específicos do estudo.

A amostragem será intencional, não estatística, por conveniência, mediante critérios de inclusão e exclusão, preservada a representatividade diversificada, para melhor abrangência dos dados (servidores tanto da área cível quanto da criminal, com diferentes gêneros, tempo de serviço, vínculo institucional, grau de formação etc.). Para tanto, a partir dos critérios de inclusão e exclusão, será feita amostragem por conglomerado, considerando-se a representação equitativa de servidores das duas áreas de atuação: gabinetes cíveis e gabinetes criminais.

Os critérios de inclusão serão: vínculo formal com o TJGO desde o início da implementação institucional do programa; atuação em atividade-fim de assessoramento; permanência em atividade até a coleta; aceite e assinatura de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE 9. Já os critérios de exclusão: recusa ao TCLE; afastamento não eventual do serviço; exercício exclusivamente administrativo sem redação ou revisão de atos; vínculos não funcionais.

O número exato de entrevistas a serem realizadas será definido pelo critério de saturação, mediante estruturação de tabela de dados categorizados, que comporá o quadro de apêndices do relatório de pesquisa. Referido critério é apropriado para a abordagem qualitativa, permitindo estabelecer ou fechar o tamanho final de uma amostra em estudo, interrompendo a captação de novos componentes assim que os dados se mostrarem suficientes (Fontanella et al., 2008).

Para análise dos dados obtidos nas entrevistas será empregada a técnica de análise de conteúdo, de Bardin (2009). Segundo o autor, a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações, por meio do tratamento da informação contida nas mensagens, baseado em inferência, preservando-se, porém, a objetividade e a sistematização das características. Esse conceito explicita a pertinência do método para a finalidade da pesquisa.

Em resumo, a análise dos dados será feita mediante a seguinte combinação multimétodo: i) análise documental, com avaliação detalhada dos documentos oficiais produzidos, para identificação de informações relevantes; ii) análise de conteúdo, para classificação e interpretação sistemática das informações, visando extraír significados, categorias e relações; iii) codificação temática das entrevistas para identificação de padrões, barreiras e facilitadores; iv) elaboração de mapas conceituais para visualização das relações entre os temas emergentes, utilizando-se representações gráficas das conexões entre temas, facilitando a compreensão das relações e a apresentação dos resultados.



Resultados preliminares

Considerando a etapa atual do trabalho, de refinamento do projeto de pesquisa e investigações preliminares, alguns resultados iniciais, embora embrionários, podem ser registrados.

O estudo identificou a mobilização institucional inicial do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás visando a implementação da Linguagem Simples como política pública inserida no escopo do Programa “Simples e Fácil”, alinhado às diretrizes do Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples, do CNJ.

Essa mobilização e normatização são materializadas em documentos e relatos de lançamento programático, com ações de sensibilização e capacitação, incluindo-se oficinas e treinamentos, elaboração de materiais de apoio (guias, glossários) e desenvolvimento de ferramenta tecnológica (ANA para simplificação assistida por IA).

A percepção informal é de sinalização positiva da alta administração quanto à política, e de inclusão na agenda, encontrando-se o ciclo em fase de implementação, com expectativa de ampliação de eficiência e escopo do programa.

Por outro lado, verificou-se a heterogeneidade na adoção de padrões técnicos entre unidades e gabinetes, sem uma diretriz metodológica clara quanto à implementação. A institucionalização de padrões mínimos e rotas de revisão aparece, então, como necessidade referida.

O contato introdutório informal do pesquisador com o campo de pesquisa permitiu identificar a presença de barreiras simbólicas e operacionais. As primeiras parecem ancoradas na valorização histórica do formalismo, receio de perda da precisão e autoridade técnica e empobrecimento do direito. Identifica-se também indícios de obstáculos operacionais, como tempo, carga de trabalho, ausência de indicadores e de fluxos padronizados de revisão, dentre outros. Parece prevalecer uma tendência de compreensão da linguagem simples como elemento externo ao processo de trabalho, não como parte intrínseca da qualidade do ato, o que poderá ser confirmado ou refutado pelos dados a serem levantados.

Com base nesse diagnóstico introdutório, limitado às percepções individuais do pesquisador, sugere-se que há um reconhecimento quanto aos benefícios teóricos da Linguagem Simples, por possibilitar maior clareza para partes e advogados, reduzir dúvidas recorrentes e potencializar a economia de tempo em retrabalho. Contudo, identificam-se lacunas a serem melhor exploradas, como a aparente ausência de métricas para aferição dos ganhos (tempo de processamento, leitura ao primeiro contato, satisfação do usuário, taxa de retrabalho) e acompanhamento com feedback estruturado.

O destaque nas ações institucionais, dada sua relevância e inovação, concentra-se no desenvolvimento de ferramenta de inteligência artificial, denominada ANA, em parceria com a Universidade Federal de Goiás – UFG. A ferramenta, disponível no sítio eletrônico do TJGO, de livre acesso aos públicos interno e externo, apresenta interface intuitiva e enxuta, com caixa

 Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS		 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL	 Universidade Potiguar
 Centro Universitário	 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
 Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	





de diálogo para inserção de textos jurídicos, a partir dos quais a IA sugere redação mais clara e simplificada, num processo análogo à tradução da linguagem técnica para a linguagem usual.

De toda forma, embora a ferramenta possa ser uma aliada do público interno na fase de rascunho de minutas e atos judiciais, a revisão humana segue crucial para garantia de fidelidade jurídica e adequação ao caso. O uso produtivo parece requerer guias, treinamentos e critérios claros de uso responsável.

Discussão

A atual fase da pesquisa não permite o aprofundamento na discussão dos resultados. Todavia, a fim de fomentar o debate acadêmico e o aprimoramento do tema, mediante contribuições dos pares, o pesquisador esboça algumas críticas iniciais quanto aos resultados parciais.

Os achados preliminares reforçam que as políticas públicas institucionais que envolvem mudança de culturas e práticas funcionais estabelecidas (como é o caso da Linguagem Simples) dependem menos de mandados normativos e mais da adesão consciente e apreensão subjetiva dos servidores, enquanto burocratas de nível de rua. Por isso, sustenta-se que a infraestrutura de implementação deve abranger, conforme referencial teórico adotado, a capacitação contínua e o desenvolvimento de fluxos, padrões e métricas bem definidos.

A leitura pela lente de Lipsky (1980) ajuda a entender esse destaque para a atuação dos servidores no processo de implementação, além da aparente variação de procedimentos internos. Os servidores, como implementadores, tendem a negociar diretrizes com restrições reais de tempo, carga de trabalho e cultura decisória, produzindo diferentes arranjos práticos.

À luz de Cappelletti e Garth (1988), a linguagem simples aparece, então, como ferramenta intermediária útil para o acesso substantivo à justiça. Embora o emprego dessa política comunicacional mais clara e acessível não garanta por si o resultado justo, possui o potencial de remover barreiras que inviabilizam a compreensão e o uso do sistema.

Em termos de governança, o Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples, do CNJ (2023) oferece enunciados de princípio que firmam as bases da política no âmbito do judiciário. Essas diretrizes encontram respaldo também em instrumentos normativos mais recentes, como a Lei Estadual n. 23.453 de 28 de maio de 2025, do Estado de Goiás, que institui a Política de Linguagem Simples em todos os âmbitos da administração estadual, e o Projeto de Lei n. 6.256 de 2019, aprovado no Senado Federal em março de 2005, ainda em fase de tramitação, considerado como Política Nacional da Linguagem Simples.

O desafio, no entanto, constitui-se em traduzir os enunciados legais e diretrizes institucionais em rotinas replicáveis na práxis profissional. Essa implementação exige adoção de padrões, como *templates*, *checklists*, bem como profissionalização da revisão interna das minutas e atos redacionais (*peer review* textual-jurídica). Some-se a isso a necessária

 <p>PPGA Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB</p>	 <p>INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS</p>	 <p>Universidade de Brasília</p>	 <p>PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO UNIVERSITÁRIA INTERDISCIPLINAR</p>	 <p>UP Universidade Potiguar</p>
 <p>IESB Centro Universitário</p>	 <p>1 2 9 0 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA</p>	 <p>DGPI DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA</p>	 <p>Iluris Instituto de Investigação Interdisciplinar</p>	 <p>AJUS Administração do Justiça</p>
 <p>GPJus Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário</p>	 <p>GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário</p>	 <p>InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade</p>	 <p>LIOrg LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES</p>	





estruturação de sistema de monitoramento e avaliação, baseado em indicadores, metas e *feedback*, além de suporte tecnológico com governança (Schriver, 2017; Fischer, 2021).

Com base nesses achados preliminares, antevê-se, então, que a tensão entre precisão jurídica e clareza comunicativa não é insolúvel, mas depende da adequada introdução de boas práticas. Exemplos iniciais verificados na literatura demonstram que a linguagem simples fomenta a clareza e aumenta a segurança do entendimento, sem sacrificar tecnicidade quando necessária (Schriver, 2017).

No ambiente da sociedade da informação, essa clareza institucional é infraestrutura democrática, pois melhora usabilidade, reduz custos de transação e pode elevar a confiança do público, um ativo crítico para o Judiciário. Por isso, ressalta-se a importância do tema para o debate acadêmico e profissional, não podendo ser renegado a mero incremento facultativo.

A superação dos paradigmas estabelecidos, como sugere Kuhn (1986) depende de uma consistente mudança de cultura que, por sua vez, só é possível se estiver na agenda política dos tomadores de decisão e materializada em políticas públicas com empenho adequado de implementação, monitoramento e avaliação. Além disso, conforme embasamento teórico contemporâneo, a implementação satisfatória está atrelada diretamente à atuação dos diversos atores envolvidos, dentre eles os servidores, burocratas de nível de rua.

No contexto do objeto de pesquisa, a primeira etapa do ciclo da política pública, referente à definição da agenda, parece estar bem estruturada, por força do arcabouço legislativo pertinente e das diretrizes organizacionais hierárquicas, desde o CNJ até atos locais do Tribunal goiano. A análise documental a ser aprofundada permitirá a apreciação crítica dessas bases.

A preocupação volta-se, neste momento, para a etapa em curso, referente à implementação da política, que não acontecerá automaticamente como impulso oficial decorrente das diretrizes hierárquicas. Pelo contrário, a implementação depende da colaboração de esforços concentrados para o alcance das finalidades institucionais.

Finalmente, políticas como a ora estudada ganham robustez quando bem acopladas a técnicas de monitoramento e avaliação (M&A). A construção sistemática desses mecanismos na estrutura organizacional demanda a definição de indicadores de processo e de resultado, aplicação de linhas de base, coleta de dados e ciclos de melhoria contínua, possibilitando a aprendizagem política esperada para avanço do programa (Howlett et al., 2013).

Conclusões e Recomendações

O estudo, embora em fase inicial, aponta que a implementação de linguagem simples no TJGO possui viabilidade e potencial de contribuir para o incremento das atividades jurisdicionais, com vistas à garantia de acesso à justiça. No entanto, o alcance dos objetivos institucionais propostos nos atos de formulação da política está condicionado ao enfrentamento de fatores culturais e operacionais identificados nas rotinas funcionais estabelecidas.



Propõe-se que o sucesso da política pública, no contexto do judiciário, depende da adesão consciente e apreensão subjetiva dos servidores, cuja atuação não pode ser menosprezada na etapa de implementação da política. Essa atuação funcional necessária, por sua vez, poderá ser aprimorada mediante padronização mínima de procedimentos, estabelecimento de métricas e institucionalização sistemática de monitoramento e avaliação, a fim que os princípios se tornem práticas estáveis.

Os achados preliminares da pesquisa dependem, ainda, de aprofundamento metodológico, mediante conclusão das etapas posteriores, motivo pelo qual sugere-se o acompanhamento dos trabalhos e apreensão dos resultados finais a serem divulgados à sociedade acadêmica e aos órgãos gestores interessados.

Referências

- Arksey, H., & O'Malley, L. (2005). Scoping studies: Towards a methodological framework. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(1), 19–32. <https://doi.org/10.1080/1364557032000119616>.
- Bardin, L. (2009). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Cappelletti, M., & Garth, B. (1988). Acesso à Justiça. Sergio Antonio Fabris.
- Castells, M. (1999). *A sociedade em rede: A era da informação: Economia, sociedade e cultura*. (Vol. 1). Paz e Terra.
- Cellard, A. (2008). A análise documental. In J. Poupart et al. (Orgs.), *A pesquisa qualitativa: Enfoques epistemológicos e metodológicos* (A. C. Nasser, Trad., pp. 295-316). Vozes.
- Conselho Nacional de Justiça. (2023). Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples. <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/11/pacto-nacional-do-judiciario-pela-linguagem-simples.pdf>.
- Dutra, R. (2020). Sistema político-administrativo e interações na implementação de políticas públicas. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 35(102), e3510201. <https://doi.org/10.1590/0102-6909-2020-0010>.
- Fischer, H. (2021). Impactos da linguagem simples na comprehensibilidade da informação em governo eletrônico: O caso de um benefício do INSS (Dissertação de mestrado, PUC-Rio). PUC-Rio Repositório.
- Fontanella, B. J. B., Ricas, J., & Turato, E. R. (2008). Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. *Cadernos de Saúde Pública*, 24(1), 11-20. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2008000100003>.
- Foucault, M. (1971). *A ordem do discurso*. (E. Cordeiro, Trad.). Disponível em https://cienciaslinguagem.eca.usp.br/Foucault_OrdemDoDiscurso.pdf.
- Gaskell, G. (2008). Entrevistas individuais e grupais. In M. W. Bauer & G. Gaskell (Orgs.), *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: Um manual prático* (pp. 64-89). Vozes.
- Harari, Y. N. (2018). *21 lições para o século 21*. Companhia das Letras.



- Harvey, D. (1992). *A condição pós-moderna: Uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. Loyola.
- Howlett, M., Ramesh, M., & Perl, A. (2013). *Política pública, seus ciclos e subsistemas*: Uma abordagem integradora. (F. G. Heidemann, Trad.). Elsevier.
- Kuhn, T. (2017). *A estrutura das revoluções científicas* (B. V. Boeira & N. Boeira, Trad.; 13a ed.). Perspectiva. (Obra original publicada em 1962).
- Lipsky, M. (1980). Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services. Russell Sage Foundation.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. Sage Publications.
- Schriver, K. A. (2017). Plain language in the US gains momentum: 1940–2015. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 60(4), 343–383. <https://doi.org/10.1109/TPC.2017.2768498>.
- Silveira, M. I. M. (2008). O burocratês: Análise à luz de uma gramática retórica. *Revista da ABRALIN*, 7(1), 215–258. <https://doi.org/10.1590/S1518-69212008000100012>.
- Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. (2024). Programa Simples e Fácil. <https://www.tjgo.jus.br/index.php/institucional/programas-e-acoes/simples-e-facil>.
- Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: Planejamento e métodos* (D. Grassi, Trad.; 2a ed.). Bookman. (Obra original publicada em 1984).

Apêndice

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Você está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa intitulada **LINGUAGEM SIMPLES E ACESSO À JUSTIÇA: Perspectivas dos servidores na fase de implementação no TJGO – 2024/2026**. Meu nome é **Genésio Lorindo Cardoso Júnior**, sou o pesquisador responsável e minha área de atuação é assessoria jurídica de Desembargador no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Após receber os esclarecimentos e as informações a seguir, se você aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que está impresso em duas vias, sendo que uma delas é sua e a outra ficará comigo. Esclareço que em caso de recusa na participação, em qualquer etapa da pesquisa, você não será penalizado (a) de forma alguma. Mas se aceitar participar, as dúvidas sobre a pesquisa poderão ser esclarecidas pelo pesquisador responsável, via e-mail genesiojunior@discente.ufg.br e pelo seguinte contato telefônico: 62 98424-6298, inclusive com possibilidade de ligação a cobrar. Ao persistirem as dúvidas sobre os seus direitos como participante desta pesquisa, você também poderá fazer contato com o **Comitê de Ética em Pesquisa** da Universidade Federal de Goiás, pelo telefone (62)3521-1215, que é a instância responsável por dirimir as dúvidas relacionadas ao caráter ético da pesquisa. O Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Goiás (CEP-UFG) é independente, com função pública, de caráter consultivo, educativo e deliberativo,

	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS		 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS	 Universidade Potiguar
	1 2 1 9 0 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	DGPJ DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
	GEJUD Grupo de Pesquisa em Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	





criado para proteger o bem-estar dos/das participantes da pesquisa, em sua integridade e dignidade, visando contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos vigentes.

A presente pesquisa tem como objetivo geral *analisar* criticamente a implementação da política de linguagem simples no TJGO, bem como o alcance de seus objetivos institucionais, a partir da percepção dos servidores, compreendidos como burocratas de nível de rua, no período de 2024 a 2026. Você será entrevistado (a) e para isso deverá reservar um período de 30 minutos para participar da pesquisa. Você tem direito ao resarcimento das despesas decorrentes da cooperação com a pesquisa, inclusive transporte e alimentação, se for o caso.

Em caso de danos, você tem o direito de pleitear indenização, conforme previsto em Lei.

Se você não quiser que seu nome seja divulgado, está garantido o sigilo que assegure a privacidade e o anonimato. As informações desta pesquisa serão confidenciais e serão divulgadas apenas em eventos ou publicações científicas. No desenvolvimento da pesquisa, pode ocorrer o risco de constrangimento ou o sentimento de exposição pessoal durante a realização das entrevistas. Para minimizar os riscos, será garantido que você possa responder de maneira individual e independente, para que se sinta mais confortável, podendo parar a entrevista a qualquer momento, se não se sentir seguro (a) para continuar.

Durante todo o período da pesquisa e na divulgação dos resultados, sua privacidade será respeitada, ou seja, seu nome ou qualquer outro dado ou elemento que possa, de alguma forma, identificar-lhe, será mantido em sigilo. Todo material ficará sob minha guarda por um período mínimo de cinco anos. Para condução da coleta é necessário o seu consentimento faça uma rubrica entre os parênteses da opção que valida sua decisão.

Será necessária a utilização de um gravador audiovisual:

- () Permito a gravação da entrevista em áudio e vídeo.
() Não permito a gravação da entrevista em áudio e vídeo.

As gravações serão utilizadas na transcrição e análise dos dados, sendo resguardado o seu direito de ler e aprovar as transcrições. Pode haver necessidade de utilizarmos sua voz em publicações. Faça uma rubrica entre os parênteses da opção que valida sua decisão:

- () Autorizo o uso de minha voz em publicações.
() Não autorizo o uso de minha voz em publicações.

Pode haver também a necessidade de utilizarmos sua opinião em publicações, resguardado o anonimato. Faça uma rubrica entre os parênteses da opção que valida sua decisão:

- () Permito a divulgação da minha opinião nos resultados publicados da pesquisa.
() Não Permito a divulgação da minha opinião nos resultados publicados da pesquisa.



Pode haver também a necessidade de utilizarmos sua imagem em publicações, faça uma rubrica entre os parênteses da opção que valida sua decisão:

- () Permito a divulgação da minha imagem nos resultados publicados da pesquisa.
() Não Permito a divulgação da minha imagem nos resultados publicados da pesquisa.

Pode haver necessidade de dados coletados em pesquisas futuras, desde que seja feita nova avaliação pelo CEP/UFG. Assim, solicito a sua autorização, validando a sua decisão com uma rubrica entre os parênteses abaixo:

- () Permito utilizar esses dados para pesquisas futuras.
() Não permito a utilizar esses dados para pesquisas futuras.

Declaro que os resultados da pesquisa serão tornados públicos, sejam eles favoráveis ou não.

1.2 Consentimento da Participação na Pesquisa:

Eu, , abaixo assinado, concordo em participar do estudo intitulado **LINGUAGEM SIMPLES E ACESSO À JUSTIÇA: Perspectivas dos servidores na fase de implementação no TJGO – 2024/2026**. Informo ter mais de 18 anos de idade e destaco que minha participação nesta pesquisa é de caráter voluntário. Fui devidamente esclarecido(a) pelo pesquisador responsável, Genésio Lorindo Cardoso Júnior, sobre a pesquisa, os procedimentos e métodos envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação no estudo. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade. Declaro, portanto, que concordo com a minha participação no projeto de pesquisa acima descrito.

Goiânia, de de

Assinatura da participante

Assinatura do pesquisador responsável