

A LINGUAGEM DA JUSTIÇA – simplificando a linguagem para comunicar melhor

Projeto desenvolvido de forma colaborativa entre os LIODS do Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia e a Seção Judiciária de Rondônia.

Danilo Adriano Fontinelle Afonso	TRE-RO
Edilson Santos da Costa	TRE-RO
Erika Rodrigues Ribeiro	TRE-RO
Franklin Guliver Soares	SJRO – TRF1
Hudson Oliveira Brito	TRE-RO
Juliana Arruda Gomes	SJRO – TRF1
Renata de Souza Correa	TRE-RO
Rildo Araújo	SJRO – TRF1
Sara Regina da Silva Lago	SJRO – TRF1
Tatiana Márcia Queiroz Souza	TRE-RO
Thalita de Vasconcelos Sary	TRE-RO

Data: 13 e 14 de maio de 2024

Carga Horária : 6 horas

Facilitação: Ronaldo Pontes Moura – Integrante do LIODS e Coordenador de Educação e Desenvolvimento do TRE-RO

Apresentação

A oficina para a elaboração do projeto foi realizada com o uso de métodos e técnicas de design, nas quais a facilitação segue os passos elementares de empatia, definição do problema, ideação, prototipação e teste.

As reuniões foram realizadas em ambiente virtual, por meio da plataforma Zoom e o ambiente de trabalho foi preparado na plataforma Miro.

O uso da metodologia e dos recursos tecnológicos descritos permitiu o aprofundamento das discussões e garantiu que a solução encontrada ofereça a qualidade necessária para os órgãos parceiros.

Este documento apresenta os resultados obtidos, em formato de projeto, para implementação da primeira etapa ainda no corrente exercício.

I. Levantamento de problemas

Para o levantamento e detalhamento de problemas foi utilizado o modelo de descrição sucinta dos problemas encontrados, Figura 1.

Nós somos/temos	Queremos	Mas	Porque	Que nos faz sentir
Termos técnicos difíceis	Ter uma comunicação efetiva	Temos tradição jurídica	Nossas instituições são conservadoras	Temos que ter empatia com nosso público para promover mudança
Dificuldade de escrever textos simples	Facilidade para transmitir mensagens	Nos falta um pouco mais de técnica	Não nos preocupamos como deveríamos	Precisamos aprender a transmitir melhor nossas informações
Documentos com muitos termos técnicos	Documentos com linguagem acessível	Não há uma opinião uniforme quanto à comunicação	Não é prioridade e não há padronização	Confusão se a preocupação é verdadeira
Servidores que precisam ser práticos	Uma forma simples de abordagem para quem é intimado	Temos várias pessoas para orientar sobre como fazer isso	É necessário facilitar a comunicação com os intimados	Primeiro temos que aprender a nos comunicar de maneira simples para depois orientar os demais
Documentos volumosos e com termos técnicos	Textos que transmitam a mensagem com clareza e concisão	Não conseguimos sintetizar as ideias necessárias à compreensão do texto	Temos uma cultura que prestigia a quantidade de páginas escritas, como indicativo de competência	A implementação de linguagem simples requer mudança de mentalidade
Distância entre a linguagem técnica dos processos e a linguagem acessível	Aproximação entre linguagem técnica e informação ao jurisdicionado	A ausência de técnica pode levar a prejuízos processuais	Existem atos processuais solenes e típicos	Além da mudança normativa, é preciso que alguns termos técnicos sejam acompanhados de explicação acessível
Textos com layouts não atualizados	Documentos com textos diretos e claros	Há necessidade de treinamento e conscientização	Nem sempre temos poder de decidir a forma	Por mais que desejemos, nem sempre será possível simplificar

Servidores sujeitos a deliberações superiores	Poder de síntese	Falta autonomia	Escrevemos para outra pessoa	O julgador também precisa desejar a mudança
---	------------------	-----------------	------------------------------	---

Figura 1: síntese dos problemas levantados na primeira etapa da oficina

II – Levantamento da causa raiz

Para que os participantes pudessem indicar as causas prováveis para os problemas listados, o grupo foi dividido em duas equipes, que utilizaram a técnica dos 5 porquês, obtendo os resultados:

- a) Utilizamos termos de difícil compreensão
 - Por falta de conscientização sobre as dificuldades que o público leigo tem para compreender a comunicação do Poder Judiciário.
- b) Os servidores não são devidamente qualificados para aplicar a linguagem simples
 - Porque há resistência a mudanças

III – Mapa de empatia – Justificativa para o projeto

A partir da elaboração do mapa de empatia, foi possível identificar dois públicos a serem atendidos pelo Projeto A Linguagem da Justiça, os servidores, de forma direta e ativa, e os servidores do TRE-RO e da SJ-RO e os cidadãos, de forma indireta e passiva.

<i>Público</i>	<i>Necessidades</i>	<i>Ganhos esperados</i>
<i>Cidadão</i>	Entender a mensagem	Satisfação em receber comunicações claras e compreensíveis
		Celeridade
		Redução de desconforto na relação com o Poder Judiciário
<i>Servidores</i>	Amparo normativo para o uso da Linguagem Simples	Segurança psicológica
	Treinamento adequado	Desenvolvimento de novas habilidades
	Material informativo de apoio	Simplicidade

Figura 2: síntese do mapa de empatia

Para os dois públicos, espera-se obter agilidade, tanto na redação quanto na compreensão da comunicação.

IV – Requisitos do projeto

A continuidade do projeto dependerá de ações internas de cada órgão, dessa maneira, algumas informações foram segmentadas por órgão parceiro, para melhor distribuição de responsabilidades.

Item	TRE-RO	Seção Judiciária de Rondônia – JF-RO (TRF1)
Gestão local	Marilene Pereira Ceni Áurea Cristina Saldanha Oliveira Aragão	Dr. Ricardo Beckerath da Silva Leitão Aline Freitas da Silva
Descrição do projeto	O projeto Linguagem Simples, na sua primeira etapa, será elaborado para a padronização dos modelos de Mandados Judiciais expedidos via PJe	
Objetivo	Elaborar textos padronizados a serem usados nos atos de comunicação referentes a mandados judiciais, com técnicas de linguagem simples e <i>visual law</i>	
Aplicabilidade	Em toda comunicação de processos judiciais, iniciando pelos mandados	
Recurso a ser usado para a criação dos padrões	Realização de oficina para a construção e padronização dos modelos, contando com representantes das equipes que os utilizam	
Comunicação dos modelos desenvolvidos	<ul style="list-style-type: none"> • Campanha de uso, com instruções e incentivo ao uso por todos os envolvidos • Uso de <i>hashtag #dicasdelinguagem</i> para incentivar a comunicação unificada sobre o tema • Envolvimento de gestores e autoridades 	
Testes	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação dos modelos para validação das áreas • Construção coletiva de modelos • Estabelecimento de critérios de qualidade a serem observados • Validação com colaboradores terceirizados quanto à compreensão dos conteúdos gerados 	
Normas	<ul style="list-style-type: none"> • Recomendação CNJ 14 (???) • Pacto Selo Linguagem Simples, estabelecido pela Portaria 351/2023 • Res. CNJ nº 401 • CF 88 	

V – Etapas de construção

Etapa	Prazo limite
Realização de oficina de padronização de documento	Até 12 de julho de 2024
Teste de modelos e validação	

Atualização de modelos no PJe	
Comunicação	
Implementação oficial	
Verificação de uso	
Avaliação dos resultados	

VI – Visão de futuro

Para continuidade do projeto, verifica-se a necessidade de planejar outras ações fora do escopo atual:

- a) Ampliar o escopo para as decisões judiciais, como despachos, sentenças e acórdãos
- b) Unificar a linguagem simples ao conceito de visual law, com a criação de padrões de comunicação gráfica para toda comunicação
- c) Criação de cultura de verificação e revisão periódica dos documentos
- d) Premiação das melhores práticas

VII – Planos de ação

5W2H	Oficina	Comunicação	Avaliação
O que	Realização de oficina para elaboração de modelos de mandados	Orientações, dicas e modelos padronizados	Verificação do uso dos padrões criados nos documentos e da efetividade da comunicação para as partes interessadas
Quem	TRE-RO e SJ-RO (TRF1)	No TRE: ASCOM Na SJ-RO (TRF1): Diretores de Forum	Gestor do projeto
Onde	TRE	Nos órgãos e unidades envolvidas	Nos órgãos envolvidos
Quando	Junho/24	Informes quinzenais, para reforço contínuo da comunicação	A partir da conclusão da oficina e implementação dos modelos
Por que	Para continuação prática do projeto	Facilitar a compreensão e não sobrecarregar de informações	Para verificação da efetividade do projeto
Como	Realização de oficina com técnica de Café Mundial	Uso de ferramentas de comunicação como Temas/Skype/E-mail/WhatsApp	Por amostragem em entrevistas