



REVISTA JUDICIAL BRASILEIRA

JURISDIÇÃO INOVADORA: PARA ALÉM DE 2030
SUPLEMENTO ESPECIAL (2022)



ENFAM

EDIÇÃO
ESPECIAL

INOVAÇÃO NA COMUNICAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO: O USO DA LINGUAGEM SIMPLES E DO *VISUAL LAW* NO ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR CONTRA A MULHER

INNOVATION IN THE COMMUNICATION OF THE JUDICIARY: THE USE OF SIMPLE LANGUAGE AND VISUAL LAW IN THE CONFRONTING DOMESTIC AND FAMILY VIOLENCE AGAINST WOMEN

EDINARA DE SOUZA SALLES

Oficial de Justiça no Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS). Mestranda em Comunicação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Ufrgs), licenciada em Letras pela Universidade de Erechim (URI) e bacharel em Serviço Social pelo Centro Universitário Internacional (Uninter). É graduanda em Recursos Humanos pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos) e em Comunicação Institucional pela Uninter. É ainda especialista em Trabalho com Família e Sociabilidade pela Uninter e em Jurisdição Inovadora: para além de 2030 pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (Enfam). <https://orcid.org/0009-0009-8154-4774>

MARCELO VICTOR MIRANDA

Assessor de Gabinete da Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (TJAP) e secretário do Grupo de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário do TJAP. Bacharel em Direito pela Universidade da Amazônia (Unama), especialista em Direito Ambiental pela Universidade de São Paulo (USP), em Direito Empresarial pela Universidade Presbiteriana Mackenzie, em Segurança Pública e Direito Penitenciário pela Faculdade Unyleya, em Direito de Execução Penal pelo Centro de Estudos de Internet e em Jurisdição Inovadora: para além de 2030 pela Enfam.

MONIQUE RIBEIRO DE CARVALHO GOMES

Juíza de Direito do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA), mestranda em Segurança Pública, Justiça e Cidadania pela Universidade Federal da Bahia (Ufba) e em Direito e Poder Judiciário pela Enfam. Especialista em Direito Constitucional do Trabalho pela Ufba, em Direitos Humanos e Contemporaneidade pela Ufba, em Direito Civil e Processual Civil pela Universidade Salvador (Unifacs), em Jurisdição Penal Contemporânea e Sistema Prisional pela Enfam e em Jurisdição Inovadora: para além de 2030 pela Enfam. <https://orcid.org/0009-0001-9870-1993>

RESUMO

Este trabalho busca analisar a possibilidade de aplicação da linguagem simples e do *visual law* nos atos de comunicação do Poder Judiciário, em especial nos procedimentos para enfrentamento da violência doméstica e familiar contra a mulher. A pesquisa salienta a aplicação da linguagem simples, de modo que os documentos e decisões judiciais sejam compreensíveis a todos os seus destinatários. O método baseou-se em revisão bibliográfica de artigos e livros a partir de uma abordagem qualitativa. A literatura aponta a colaboração do uso da linguagem simples e de elementos visuais para a efetivação do acesso à justiça, sobretudo por grupos vulneráveis, como mulheres vítimas de violência doméstica e familiar.

Palavras-chave: Comunicação; inovação; linguagem simples; *visual law*; violência doméstica.

ABSTRACT

The present work seeks to analyze the possibility of applying the simple language and the visual law in the acts of communication of the Judiciary, especially in the procedures to face domestic and family violence against women. The research will emphasize the application of simple language so that documents and court decisions are understandable to all their recipients. The method was based on a bibliographic review of articles

and books, based on a qualitative approach. The literature points to the collaboration of the use of simple language and visual elements for the effectiveness of access to justice, especially vulnerable groups such as women victims of domestic and family violence.

Keywords: Communication; innovation; simple language; visual law; domestic violence.

SUMÁRIO

1 Introdução. 2 Inovação nos serviços públicos. 3 Comunicação cidadã. 4 Enfrentamento da violência doméstica. 5 Considerações finais. Referências bibliográficas.

1 INTRODUÇÃO

A preocupação com uma linguagem jurídica simples e mais acessível advém da necessidade de reconhecer o cidadão jurisdicionado como destinatário das decisões judiciais. Em 2005, a Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB) iniciou campanha com fins de simplificação da linguagem no Judiciário. A campanha foi lançada depois de uma pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (Ibope), que concluiu que o Judiciário é considerado pela população uma instituição inacessível e distante¹. Para tanto, lançou um manual destinado à população, contendo glossário de vocábulos jurídicos e informações sobre o funcionamento da Justiça². A apresentação do Manual explica: “A Justiça deve ser compreendida em sua atuação por todos e especialmente por seus destinatários. Compreendida, torna-se ainda mais imprescindível à consolidação do Estado Democrático de Direito”³. Pesquisa mais recente da AMB

¹ AMB lança campanha para simplificar linguagem jurídica. AMB, Brasília, DF, 11 ago. 2005.

² Ibid.

³ AMB. **O Judiciário ao Alcance de Todos:** Noções básicas de juridiquês. Brasília, DF: AMB, 2005. p. 4.

indicou que mais de 95% dos magistrados admitem a necessidade de utilização de linguagem acessível durante as audiências e as sessões de julgamento⁴.

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2019, o Brasil ainda possuía 11 milhões de analfabetos, equivalentes a 6,6% da população acima de 15 anos, enquanto que 46,6% da população acima de 25 anos possuía nível de instrução, no máximo, até o ensino fundamental completo⁵. De acordo com os dados do Indicador de Analfabetismo Funcional (Inaf), cerca de 30% da população é analfabeta funcional, ou seja, não consegue entender e interpretar textos simples, circunstâncias que certamente dificultam a autonomia e o exercício de uma cidadania crítica⁶.

A linguagem típica da Administração Pública, com destaque para o Poder Judiciário, costuma ser complexa, com palavras “densas, pesadas, técnicas, repetidas, e cujo discurso representa a primazia do emissor das mensagens informativas, ao invés de prevalecer o destinatário para quem tal mensagem é dirigida”⁷. Por sua vez, a linguagem simples preza pela comunicação acessível das informações que o público-alvo, no caso, os cidadãos, precisa entender para conhecer o teor de textos importantes, tais como remédios, leis, documentos, contratos, apólices de seguro etc., de modo que possa exercer seus direitos e deveres. A linguagem clara permite que destinatários encontrem as informações que precisam, entendam o que está escrito e utilizem as informações obtidas para satisfazer as suas necessidades. Da linguagem clara advém direitos individuais, como julgamento em língua que o julgado compreenda,

⁴ VIANNA, L. W.; CARVALHO, M. A. R.; BURGOS, M. B. **Quem somos**: a Magistratura que queremos. Rio de Janeiro: AMB, 2018.

⁵ IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**: Educação 2019. Rio de Janeiro: IBGE, 2020.

⁶ INAF. **Instituto Paulo Montenegro**. Disponível em: http://www.ipm.org.br/ipmb_pagina.php?mpg=4.01.00.00.00&ver=por. Acesso em 19 set. 2022.

⁷ FERNANDES, H. **Do burocratês à popularização da informação**: a sociologia de poder explicando a linguagem cidadã. In: GOMES, Á. M. (org.). Fenômenos linguísticos e fatos da linguagem. Ponta Grossa: Atena, 2019. p. 82.

liberdade de expressão e acesso à informação. Mais do que uma causa social, a linguagem simples pode ser entendida como uma técnica de elaboração de textos claros e fáceis de ler, facilitando a compreensão, o entendimento e a aplicação de seu conteúdo pelos seus destinatários, relacionando-se com temas como dignidade e direitos humanos.

A relevância do tema advém da necessidade do Direito se adaptar às mudanças sociais e aos avanços tecnológicos, os quais devem ser incorporados às rotinas nos tribunais, contribuindo para a prestação de uma jurisdição célere e efetiva, que alcance a todos e aumente a eficiência e a alocação de recursos públicos. Partimos da hipótese de que a implementação e o aperfeiçoamento de expedientes da comunicação digital que promovam a simplificação da linguagem jurídica têm o potencial de facilitar o acesso à Justiça, sobretudo dos grupos sociais vulnerabilizados, como as mulheres vítimas de violência doméstica e familiar.

Com vistas a cumprir seu propósito, este artigo está dividido em três partes principais. Na primeira, busca-se apresentar o conceito de inovação e as possibilidades de sua aplicação no serviço público. Em seguida, é exposto o conceito de comunicação cidadã e seus desdobramentos práticos. Ao final, expomos a possibilidade de sua implementação dentro do cenário brasileiro, como política pública capaz de contribuir para o enfrentamento da violência doméstica.

2 INOVAÇÃO NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A palavra inovação deriva do termo latim “*innovatio*” e é concebida como uma “implementação de um novo produto ou melhoria significativa em um produto existente. Pode também ser um processo ou um novo método organizacional nas práticas do negócio”⁸.

⁸ Financiadora de Estudos e Projetos. **Manual de Oslo**: proposta de diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica. 3 ed. Rio de Janeiro: FINEP, 2004. p. 55.

Ao analisar conceitos e definições da palavra inovação, Neves Junior destaca as características comuns da inovação em geral: “ideia criadora ou significativamente modificadora de um produto, serviço, processo, organização ou método; introdutora de algo novo em relação ao que existia antes; efetivamente implementada; e agregadora de valor para as pessoas”⁹. Ou seja, a inovação diz respeito à implementação de mudanças significativas nos produtos, serviços, processos e métodos, de forma a impactar e a satisfazer os interesses do bem comum¹⁰.

É relevante observar que, para que uma ideia seja considerada de fato inovadora, um dos requisitos é que seja implementada. Para tanto, os produtos, novos ou melhorados, devem ser lançados no mercado, assim como os processos e métodos são considerados implantados quando passam a fazer parte das operações da empresa.

Outro ponto a destacar é que a ideia de inovação não precisa necessariamente estar ligada a grandes invenções de cunho tecnológico. Uma proposta capaz de produzir impactos positivos pode ser considerada um exemplo de inovação, da mesma forma que um revolucionário produto de última tecnologia é considerado um produto inovador. Uma solução inovadora não é medida pela sua grandiosidade, mas pelo impacto positivo que causa ao bem comum.

O Manual de Oslo (2005)¹¹ — Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica e Guia de referência internacional, concebida pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD) —, distingue quatro tipos de inovação: produto (introduz melhoria significativa nas características do produto); processo (técnicas, equipamentos e *softwares*); marketing (mudanças na concepção, posicionamento, promoção e preços de

⁹ NEVES JR., P. C. N. **Judiciário 5.0**: Inovação, Governança, Usucentrismo, Sustentabilidade e Segurança Jurídica. São Paulo: Blucher, 2020. p. 119.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ FINEP. **Manual de Oslo**: proposta de diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica. 3 ed. Rio de Janeiro: FINEP, 2004.

produtos); e organizacional (novo método organizacional nos negócios da empresa).

Para além do contexto do setor privado, a dúvida que se impõe é se há espaço e condições favoráveis para inovar também no Setor Público, local onde os servidores e os agentes públicos costumam basear sua atuação em burocracias, leis, normas e procedimentos, movidos por uma cultura que se mostra avessa e refratária à inovação, sob a justificativa de que o serviço sempre foi realizado de determinado jeito.

Nas considerações de Farias e Porrúa, “o estereótipo de servidor público desmotivado e resistente a mudanças, que trabalha em órgãos públicos desconectados das expectativas sociais e é responsável por processos complexos e onerosos”¹², é um exemplo do que vem sendo historicamente difundido há séculos no nosso meio. No entanto, os autores defendem que, muito embora exista essa dificuldade de inovação por parte dos governos, a história tem contestado essa percepção:

No campo científico, algumas das principais inovações das últimas décadas foram geradas no âmbito do setor público, embora hoje estejam sendo exploradas e ampliadas pela iniciativa privada. A título de exemplo, os projetos que geraram a internet, o mapeamento do genoma humano e o georreferenciamento por satélite foram desenvolvidos e implementados no governo dos Estados Unidos. Acrescente-se a isso grandes programas de vacinação criados e executados pelos governos, que reduziram significativamente a incidência de doenças em todo o mundo. Também foram desenvolvidas técnicas de gestão para grandes projetos governamentais, que posteriormente ganharam vasta aplicação no setor privado.¹³

¹² FARIAS, P.; PORRÚA, M. **Reconstruindo a relação**: O novo protagonismo do cidadão na gestão pública. *In*: FARIAS, P. *et al.* Governos que servem: inovações que estão melhorando a entrega de serviços aos cidadãos. Washington, DC: BID, 2016. p. 1.

¹³ FARIAS, P.; PORRÚA, M. **Reconstruindo a relação**: O novo protagonismo do cidadão na gestão pública. *In*: FARIAS, P. *et al.* Governos que servem: inovações que estão melhorando a entrega de serviços aos cidadãos. Washington, DC: BID, 2016. p. 1.

A instituição dos serviços do Governo Digital é uma iniciativa inovadora e que merece destaque aqui, por estar causando impacto na forma como os governos têm se comunicado com os cidadãos, ao mesmo tempo que dispõe de serviços e informações nas suas plataformas digitais. No Brasil, foi sancionada a Lei n. 14.129/2021¹⁴, que dispõe sobre o Governo Digital, cujo objetivo é promover uma maior eficiência da administração pública, por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão. De acordo com o *ranking* GovTech Maturity Index 2020, que avaliou a transformação digital do serviço público de 198 países, o Brasil foi reconhecido pelo Banco Mundial na posição de sétimo líder em governo digital. Entre os dez primeiros colocados, o nosso país perde para a Coreia do Sul, Estônia, França, Dinamarca, Áustria e Reino Unido, enquanto fica à frente da Austrália, Noruega e Canadá. Tal conquista deve-se ao avanço da plataforma Gov.br, que já conta com mais de 115 milhões de usuários e garante acesso a uma infinidade de serviços digitais, além de facilitar a obtenção de informações e o relacionamento cidadão/governo.

Acerca da ideia de burocracia e resistência atreladas ao serviço público, Zanoni comenta que:

Nós servidores ou agentes políticos somos condicionados a atuar estritamente dentro da legalidade. Seguimos à risca as normatizações. E não só isso, carregamos de geração em geração os procedimentos adotados ao longo do tempo, burocracias criadas pelo espírito burocrático. É comum perguntamos o porquê de determinado procedimento e a resposta ser “porque sempre foi feito assim”, ou os procedimentos

¹⁴ BRASIL. **Lei n. 14.129, de 29 de março de 2021.** Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei n.º 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei n.º 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/14129.htm#:~:text=1%C2%BA%20Esta%20Lei%20disp%C3%B5e%20sobre,Par%C3%A1grafo%20%C3%BAnico. Acesso em: 15 maio 2023.

estarem na cabeça do gestor, que leva o conhecimento institucional de “como os procedimentos funcionam” para as férias e licenças, ficando a administração estagnada aguardando o seu retorno.¹⁵

Segundo a autora, a gestão da inovação encontra mais entraves e obstáculos no Judiciário do que nos demais poderes. No entanto, “é possível inovar construindo modelos que introduzam os ganhos das novas tecnologias, construam serviços de excelência e revejam modelos organizacionais, sem que resvale a necessária proteção à garantia dos magistrados”¹⁶.

Para incentivar práticas e iniciativas de inovação no âmbito do Poder Judiciário, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou, em 2021, a Resolução n. 395/2021, que institui a Política de Gestão da Inovação no Poder Judiciário, cujo objetivo é aprimorar as atividades dos órgãos judiciários por meio da difusão da cultura da inovação¹⁷.

Fundamentam-se como princípios da gestão da inovação no Poder Judiciário: cultura da inovação, foco no usuário, participação, colaboração, desenvolvimento humano, acessibilidade, sustentabilidade socioambiental, desenvolvimento sustentável, desburocratização e transparência. Clementino discorre que o ambiente institucional do Poder Judiciário contribui para uma hostilidade à inovação e que, apesar de a instituição ainda carregar traços de uma cultura conservadora, “os tradicionais e cinzentos fóruns brasileiros silenciosamente passaram a ganhar espaços coloridos para estímulo da inovação”¹⁸.

¹⁵ ZANONI, L. O. T. C. A mudança cultural da gestão judicial: inovação como base da busca da excelência no serviço público. *In*: GREGÓRIO, A.; ZANONI, L. O. T. C.; NEVES JUNIOR, P. C. (org.). **Inovação no judiciário**: conceito, criação e práticas do primeiro laboratório de inovação do Poder Judiciário. São Paulo: Edgard Blücher, 2019. p. 42.

¹⁶ *Ibid.* p. 46.

¹⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n. 395, de 7 de junho de 2021**. Institui a Política de Gestão da Inovação no âmbito do Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original1259312021060960c0bb3333a4f.pdf>. Acesso em: 15 maio 2023.

¹⁸ CLEMENTINO, M. B. M. Princípios da Inovação Judicial. *In*: LUNARDI, F. C.; CLEMENTINO, M. B. M. (coord.). **Inovação Judicial**: fundamentos e práticas para uma jurisdição de alto

No tocante à gestão dos tribunais de justiça, o processo eletrônico permitiu mudanças significativas, desencadeando uma verdadeira revolução nas rotinas e nas práticas tradicionais dos operadores do direito. Nesse contexto, a amplitude do juízo 100% digital poderá protagonizar outra revolução nas unidades judiciais. As limitações impostas pela pandemia experimentada pelo Judiciário no mundo todo “robusteceu ainda mais a ideia de uma Justiça que não está atrelada a uma sede física. Tornou-se possível, portanto, imaginar um cartório 100% digital como forma de agilizar o processamento dos feitos e racionalizar a mão de obra”¹⁹.

3 COMUNICAÇÃO CIDADÃ

Na definição do *Dicionário de Comunicação* de Rabaça e Barbaça, a palavra comunicação significa “tornar comum, partilhar, repartir, associar, trocar opiniões, conferenciar”, ao mesmo tempo que implica “participação, interação, troca de mensagens, emissão ou recebimento de informações novas”²⁰.

O entendimento sobre Comunicação Pública passou a ganhar espaço a partir da redemocratização do país, tendo como marco histórico a eleição direta de 1989, com o término do regime militar. Nas palavras do pesquisador Jorge Duarte, “a Comunicação Pública vai além do Estado e seus órgãos institucionais, administrativos, e inclui toda comunicação que busca alcançar uma pessoa na sua perspectiva de cidadã”²¹.

impacto. Brasília, DF: Enfam, 2021. p. 41.

¹⁹ GABRIEL, A. P.; PORTO, F. R.; ARAÚJO, V. S. Juízo 100% digital e a Justiça 4.0: uma nova era de acesso à Justiça no Brasil. In: FERRARI, I. (org.). **Justiça digital**. Ênfase Instituto Jurídico Ltda. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. p. 198.

²⁰ RABAÇA, C. A.; BARBOSA, G. G. **Dicionário de comunicação**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.

²¹ DUARTE, J. (org.) **A Comunicação Pública**: estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2007. p. 64.

A autora Elizabeth Brandão corrobora a percepção de comunicação voltada para o exercício do cidadão ao definir comunicação pública como “um processo comunicativo que se instaura entre o Estado, o governo e a sociedade, com o objetivo de informar para a construção da cidadania”²².

Em relação ao acesso do cidadão à linguagem jurídica, Santos Júnior e Andrade ponderam que “a linguagem pode ser utilizada como um instrumento tanto para aproximar o cidadão à justiça, quanto para distanciá-lo”²³. Desprovido do conhecimento necessário da linguagem utilizada, o cidadão assume uma posição de refém.

Na perspectiva de promover o acesso à cidadania foi que surgiu a linguagem simples. Com origem nos anos 1940, nos Estados Unidos e no Reino Unido, a linguagem cidadã, como também é designada, firma-se como técnica de comunicação, ao mesmo tempo que se coloca como causa social. Trata-se da tradução do termo em inglês *plain language*, cujo significados podem ser listados como “Linguagem Simples, Linguagem Clara, Linguagem Direta, Linguagem Objetiva ou Linguagem Fácil, além de outras variações. Linguagem Simples é a tradução que tem sido preferida no Brasil nos últimos dois anos”²⁴.

No Brasil, o movimento da linguagem simples chegou em 2010 e vem ganhando força e repercussão, notadamente na comunicação pública. Em São Paulo, há um Programa Municipal de Linguagem Simples. Há ainda notícias de várias outras iniciativas coordenadas por Laboratórios de Inovação da Gestão Pública²⁵. Na Câmara dos Deputados, tramita o

²² BRANDÃO, E. P. In: DUARTE, J. (org.). **Comunicação pública**: estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2009. p. 9.

²³ SANTOS JÚNIOR, S. M.; ANDRADE, V. S. R. **A linguagem jurídica e o acesso à justiça**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2021. p. 45.

²⁴ PIRES, H. F. M. **Impactos da linguagem simples na compreensibilidade da informação em governo eletrônico**: o caso de um benefício do INSS. 2021. Dissertação (Mestrado em Design) –Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2021. p. 76

²⁵ FISCHER, H. Linguagem e amor ao outro: contribuições do movimento Linguagem Simples para uma cultura de solidariedade. **Revista CREatividade**, Rio de Janeiro, n. 1, maio 2022. p. 20.

Projeto de Lei (PL) n. 6.256/2019, que estabelece a Política Nacional de Linguagem Simples (PNLS) nos órgãos e entidades da Administração Pública²⁶. O PL é composto por sete artigos que elencam objetivos, definições, princípios e outros aspectos da PNLS.

Em seu livro *Clareza em textos e-gov, uma questão de cidadania*, a jornalista e referência no assunto no Brasil, Heloisa Fischer, define que

Linguagem clara é um conjunto de práticas que facilitam a leitura e a compreensão de textos. Considera o público a quem a comunicação se destina para organizar as ideias, escolher as palavras mais familiares, estruturar as frases e determinar o design. O leitor consegue localizar com rapidez a informação de que precisa, entendê-la e usá-la. Evita jargão e termos técnicos: se forem inevitáveis, deve explicá-los. Possibilita transmitir informações complexas de maneira simples e objetiva²⁷.

Para a pesquisadora, a linguagem simples apresenta uma proposta de visual convidativo e de fácil leitura, além de possuir o tom de uma “conversa amigável e respeitosa. Reconhece o direito que toda pessoa tem de entender textos relevantes para o seu cotidiano. Sua missão primordial é esclarecer”²⁸. Ao escrever um texto, o “cuidado com a compreensão do leitor deve estar presente em todos os textos que informam ou instruem. Vale para mensagens acadêmicas ou até mesmo para mensagens de *WhatsApp*”²⁹.

Foscaches argumenta que, no caso do incentivo à adoção da linguagem clara, a legislação seja insuficiente no que se refere à garantia

²⁶ BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei n. 6.256/2019**. Institui a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta. Autor: Erika Kokay (PT/DF), Pedro Augusto Bezerra (PTB/CE), 3 dez. 2019b. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2231632>. Acesso em: 29 maio 2023.

²⁷ FISCHER, H. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania**. Rio de Janeiro: Com Clareza, 2018. p. 14.

²⁸ *oc. cit.*

²⁹ *Id.*, 2022. p. 20.

de direitos linguísticos. Na sua visão, “mudar deliberadamente a forma como as pessoas usam a linguagem requer planejamento linguístico, ou engenharia linguística”³⁰. Nesse sentido, o autor enfatiza a importância do planejamento de *corpus*, que se constitui de prescrições capazes de guiar as mudanças linguísticas:

No caso do movimento linguagem clara, o planejamento linguístico é um esforço para solucionar problemas linguísticos específicos, como o juridiquês ou o acadêmiquês nos textos de interesse público. Vimos que o Brasil já tomou iniciativas no planejamento de status, inclusive membros do judiciário iniciaram uma campanha para simplificar a linguagem jurídica. No entanto, falta planejamento sobre os meios para alcançar essa simplificação. Em outras palavras, falta planejamento de corpus³¹.

Em um cenário em que as imagens ganham uma função essencial, surge a pergunta: é possível aliar o *design* ao Direito? Com as técnicas do *visual law*, essa conexão entre as duas áreas de conhecimento torna-se concebível. No que se refere às novas ferramentas trazidas pelas inovações, Pesgrave *et al.* observam que elas “Possibilitam, portanto, a exploração de novas e criativas soluções para problemas antigos da comunicação jurídica, do direito e do sistema de Justiça. Em igual sentido, auxiliara enfrentar [*sic*] os novos problemas trazidos pelas tecnologias disruptivas”³².

Apesar da amplitude e da importância do tema, consta uma escassa legislação editada sobre o assunto até o momento, destacando-se a Lei

³⁰ FOSCACHES, G. V. Por que e como usar a linguagem clara: planejamento linguístico para democratizar a Justiça. **Revista Científica do STJ**, Brasília, DF, n. 1, p. 94-112, ago. 2020. p. 98.

³¹ FOSCACHES, G. V. Por que e como usar a linguagem clara: planejamento linguístico para democratizar a Justiça. **Revista Científica do STJ**, Brasília, DF, n. 1, p. 94-112, ago. 2020. p. 98.

³² PESGRAVE, A. B. *et al.* **Visual Law**: o design em prol do aprimoramento da advocacia. Brasília, DF: OAB Nacional, 2021. p. 28.

n. 12.527/2011 — Lei de Acesso à Informação, a qual fixa a obrigação dos agentes públicos de comunicar à população por meio de linguagem clara³³ —; Lei n. 8.078/1990 — Código de Defesa do Consumidor, que estabelece que a oferta de produtos e serviços deve ser em linguagem correta, clara e precisa³⁴ —; Lei n. 10.436/2002, acerca da Língua Brasileira de Sinais³⁵; e Lei n. 9.394/1996, que disciplina o direito à educação bilíngue para os membros de comunidades indígenas³⁶. A Lei n. 14.129/2021 versa sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência na Administração Pública, por meio de desburocratização, inovação, transformação digital e participação cidadã, além de enunciar o emprego da linguagem simples como princípio, determinando que a linguagem utilizada nos documentos oficiais seja clara e compreensível a qualquer cidadão³⁷.

O *legal design* tornou-se uma das maiores tendências para desenvolvimento de novos modelos de assistência jurídica e promoção do acesso à justiça, podendo ser entendido, de forma ampla, como a utilização do *design*, isto é, de métodos visuais em documentos jurídicos, a serviço do sistema jurídico, na busca de resultados cada vez mais inclusivos e voltados para o ser humano. O método abrange

³³ BRASIL. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n. 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 29 maio 2023.

³⁴ BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 1997. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 29 maio 2023.

³⁵ BRASIL. **Lei n. 10.436, de 24 de abril de 2002**. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm. Acesso em: 29 maio 2023.

³⁶ BRASIL. **Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. 2009. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm. 2009. Acesso em: 29 maio 2023.

³⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n. 395, de 7 de junho de 2021**. Institui a Política de Gestão da Inovação no âmbito do Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original1259312021060960c0bb3333a4f.pdf>. Acesso em: 28 maio 2023.

desde o site do tribunal para acesso a direitos pelo cidadão leigo até o uso de novas tecnologias e serviços para a inovação do serviço judiciário. Ou seja, há a implementação de recursos visuais e gráficos para garantia da compreensão e acessibilidade do direito. A inclusão de novos elementos visuais em documentos jurídicos visa à promoção do acesso à justiça e à efetivação do devido processo legal.

O *legal design* foi criado pela advogada e design Margart Hagan, do curso de Direito da Universidade de Stanford, com fins de aplicação do *design* com foco no ser humano, buscando tornar os serviços jurídicos mais empáticos e satisfatórios³⁸.

O design jurídico é uma maneira de avaliar e criar serviços jurídicos, com foco em quão úteis e envolventes esses serviços são. É uma abordagem com três conjuntos principais de recursos, processo, mentalidade e mecânica para os profissionais do direito usarem. Esses três recursos podem nos ajudar a conceber, construir e testar melhores maneiras de fazer as coisas no direito, que envolverão e capacitarão tanto leigos quanto profissionais do direito.³⁹

O uso de técnicas de *visual law* como desdobramento do *legal design*, com aplicação mais restrita ao âmbito jurídico, possibilita a inclusão de recursos visuais em documentos jurídicos como intimações, citações, sentenças e petições através de imagens, gráficos, palavras-cruzadas, glossários, fluxogramas, exemplos, destaques, perguntas de reforço, ícones, ilustrações, *print screens* e mapas, a fim de facilitar a compreensão de seu conteúdo pelo jurisdicionado, tornando-o mais acessível e claro para a sociedade. Conforme Souza, “o que se busca com o *Visual Law* é romper com as barreiras da linguagem complexa e apresentar documentos simples ao cliente/consumidor, que podem ser facilmente compreendidos”⁴⁰.

³⁸ HAGAN, Margaret. **Law by Design**. Stanford. E-Book.

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ SOUZA, B. A.; OLIVEIRA, I. B. **Visual law**: como os elementos visuais podem transformar

Em resumo, o *visual law* está orientado para o ser humano por meio do *design* da comunicação jurídica, com a utilização de recursos visuais que impliquem em ganhos cognitivos e facilitem a compreensão dos destinatários dos serviços judiciais. “O *Legal Design* surgiu como uma resposta à necessidade de criação de produtos jurídicos mais claros e que realmente atendam às necessidades de seus usuários”⁴¹. Através da conjugação de recursos do *design*, do Direito e da tecnologia, o *visual law* objetiva tornar a linguagem jurídica acessível aos demandantes dos serviços judiciários, tornando efetiva e eficiente a comunicação entre a sociedade e o Sistema de Justiça.

O *visual law* é concebido como um desdobramento do *legal design*. Na descrição de Oliveira, “é a forma final desse novo meio de resolução de problemas jurídicos”⁴². Com o objetivo de melhorar a clareza e o entendimento dos textos e das normas para o destinatário, pauta-se em uma comunicação voltada para imagens com função complementar ao texto. A estratégia do *visual law* faz uso de técnicas que conectam a linguagem escrita com a audiovisual, o que se tornou popular com avanço tecnológico. No entanto, para que a técnica cumpra o seu fim, é importante compreender as necessidades do usuário e a resposta deste à técnica⁴³.

Conforme argumenta Dias, na medida em que as técnicas de *visual law* e de *plain language* sejam adotadas no processo judicial, elas devem constar, necessariamente, também nos mandados judiciais, os quais configuram o meio de comunicação mais habitual. Nas palavras do autor, o objetivo do documento não deve se restringir de uma entrega de informação, “mas o de fazer com que ela possa ser interpretada e incorporada ao acervo intelectual do destinatário, dando-lhe utilidade”⁴⁴.

o direito. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020. p. 118.

⁴¹ CALAZA, Tales; FALEIROS JUNIOR, J. L. M. **Legal Design**. São Paulo: Foco. p. 22.

⁴² OLIVEIRA, L. C. Como os elementos visuais podem democratizar o acesso à justiça. In: SOUZA, B. A.; OLIVEIRA, I. B. (org.). **Visual Law**: como os elementos visuais podem transformar o direito. São Paulo: Thomas Reuters Brasil, 2022. p. 123.

⁴³ PESGRAVE, A. B. *et al.* **Visual Law**: o design em prol do aprimoramento da advocacia. Brasília, DF: OAB Nacional, 2021.

⁴⁴ DIAS, C. A. O *Visual Law* nos mandados judiciais como meio de democratização do

Na busca de se mostrar uma instituição mais democrática, cabe ao Poder Judiciário, ao oferecer serviços de informação e orientação por meio de mandados judiciais, “pensar nas perspectivas institucionais a partir da ótica do potencial do consumidor da Justiça, que é o povo”⁴⁵. Nessa perspectiva de facilitação da comunicação, tal iniciativa cabe ao Judiciário, e não ao jurisdicionado comum, quase sempre em situação de vulnerabilidade social.

Criar uma solução sem considerar o usuário pode ter por consequência um serviço desprovido de humanização e de foco para alcançar uma resolução. Além disso, um produto que não considere seu cliente final dificilmente causará uma revolução e quebrará paradigmas. Buscar conhecer o seu usuário torna-se tarefa essencial para a construção de uma entrega de valor a ele, considerando que, ao pagar por um serviço ou produto, há expectativa de uma entrega eficaz⁴⁶.

A interdisciplinaridade do Direito contemporâneo alcança em outras áreas do conhecimento, como a linguagem e a tecnologia, subsídios para aprimorar a prática jurídica, através do *visual law*, com a simplificação de jargões jurídicos e da linguagem jurídica e uma interação entre o *design* e a tecnologia, tornando as informações jurídicas mais claras e contribuindo para o empoderamento das pessoas, por conseguinte, para a construção de uma sociedade mais justa. Em verdade, essas ferramentas de comunicação são complementares, podendo coexistir com a linguagem jurídica, não sendo abandonados os procedimentos legais exigíveis para regularidade do ato. Todavia, com uma simplificação na linguagem por meio da representação gráfica de informações jurídicas, sobretudo das mais importantes, os destinatários não profissionais do Direito podem usufruir de

Judiciário. In: SOUZA, B. A.; OLIVEIRA, I. B. (org.). **Visual Law**: como os elementos visuais podem transformar o direito. São Paulo: Thomas Reuters Brasil, 2022. p. 235.

⁴⁵ DIAS, C. A. O Visual Law nos mandados judiciais como meio de democratização do Judiciário. In: SOUZA, B. A.; OLIVEIRA, I. B. (org.). **Visual Law**: como os elementos visuais podem transformar o direito. São Paulo: Thomas Reuters Brasil, 2022. p. 236.

⁴⁶ LEONEL, G.; LIMA, J. A importância do usuário. In: FALEIROS JÚNIOR, J. L. M.; CALAZA, T. (org.). **Legal Design**: teoria e prática. São Paulo: Foco, 2021. p. 526.

uma melhor compreensão, ampliando o entendimento da norma ao jurisdicionado. A linguagem, assim, torna-se um instrumento de acesso à justiça e defesa de direitos, sobretudo para grupos vulneráveis, em uma democratização do direito.

Para Dutra, inovar não se limita a apenas ter novas ideias, mas a ser capaz de compreender a fundo quais são as necessidades não atendidas pelo cliente, além de identificar os pontos qualitativos e quantitativos e de perceber o mercado para que soluções possam ser encontradas⁴⁷. Ao se falar em uma “evolução sistêmica”, a partir de uma cultura de empatia e inovação, provoca-se ganhos a longo prazo de qualidade, eficácia, eficiência, engajamento, recuperação de estados de fluxos de processos e relações humanas⁴⁸.

Rosenberg, na obra *Comunicação não-violenta*, enaltece a comunicação empática, ao mesmo tempo que combate a forma de comunicação alienante da vida, que faz uso de “julgamentos moralizadores que subtendem uma natureza errada ou maligna nas pessoas que não agem em consonância com nossos valores”⁴⁹. Segundo ele, palavras como “culpa, insulto, depreciação, rotulação, crítica, comparação e diagnósticos são todas formas de julgamento”⁵⁰.

No seu livro *Inovação não violenta*, Dutra apresenta o processo de inovação não violenta, inspirado em três pilares fundamentais:

O design thinking, o pensamento sistêmico e a comunicação violenta. Os resultados desse processo serão potencializados de modo positivo se executados posteriormente aos processos de comunicação sistêmica e empatia circular. Na inovação não violenta, temos como objetivo inovar processos ou conceber produtos e serviços que causem uma mudança sistêmica de forma não violenta, respeitando ou até

⁴⁷ DUTRA, F. **Inovação não violenta**: descubra como a comunicação sistêmica e a empatia circular podem impactar organizações. São Paulo: DVS, 2021.

⁴⁸ *loc. cit.*

⁴⁹ ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. 4. ed. São Paulo: Ágora, 2006. p. 37.

⁵⁰ *loc. cit.*

promovendo aspectos de equidade, inclusão, ética e sustentabilidade. Comunicação clara e percepção sistêmica são pré-requisitos fundamentais para o desenvolvimento proposto.⁵¹

A importância dessa medida é acentuada no Brasil como forma de ampliar e garantir o acesso à justiça, na medida em que a educação básica de qualidade não está disponível a todos. Dessa forma, trata-se de um movimento inovador, que propõe alterações na linguagem formal comumente utilizada nos documentos do sistema judicial, cujos padrões lexicais tradicionais podem dificultar o entendimento pelo público-alvo. Público esse caracterizado por pessoas de baixa escolaridade e sem práticas de interpretação e de leitura, que vivem em país que apresenta uma diversidade linguística acentuada⁵². Nessa realidade de desigualdade social, é forçoso que a decisão judicial seja acessível e compreensível ao jurisdicionado, sobretudo às partes mais vulnerabilizadas socialmente.

Na visão de Maciel, a economia textual configura-se como um elemento essencial para uma maior celeridade processual no Poder Judiciário:

Há transcrição exagerada de textos de leis, doutrinas e jurisprudências. Desconsidera o advogado, que um par de teses favoráveis ao seu pedido já é suficiente. O juiz nunca lerá integralmente uma petição extensa. Para conseguir despachar inúmeros processos diariamente, é obrigado a dispensar o supérfluo e se ater apenas ao essencial. Ao exagerar em citações, o peticionário estará somente desperdiçando tempo e engrossando os autos processuais. A economia textual é palavra de ordem na órbita da justiça e elemento mor para a celeridade dos processos. Ater-se ao formalmente necessário é meia causa ganha pelo profissional do direito⁵³.

⁵¹ DUTRA, F. **Inovação não violenta**: descubra como a comunicação sistêmica e a empatia circular podem impactar organizações. São Paulo: DVS, 2021.

⁵² Conforme dados do Inaf (indicador de analfabetismo funcional), 29% dos brasileiros são analfabetos funcionais — vide: <https://drive.google.com/file/d/1ez-6jrIrrRRUm9JJ3MkwxEUffltjCTEI6/view>. Acesso em setembro de 2022.

⁵³ MACIEL, R. L. Linguagem jurídica: é difícil escrever direito?. **Revista Jus Navegandi**, Teresina, ano 12, n. 1478, 19 jul. 2007. p. 1.

É importante ressaltar que a simplificação da mensagem não esvazia o conteúdo da comunicação jurídica, apenas permite uma melhor exposição das ideias e compreensão do seu conteúdo⁵⁴. A sentença prolatada deve ser compreensível para as partes que apresentaram e vivenciam o litígio a ser resolvido. Dessa forma, os magistrados são incentivados a contribuir para o entendimento dos textos jurídicos pela população, inclusive da parcela que não possui conhecimento jurídico amplo. Assim, suas decisões e demais comunicações redigidas em uma linguagem descomplicada no processo judicial afastam o “juridiquês”, além de promoverem o acesso do cidadão à justiça.

A Resolução n. 347/2020 do CNJ recomendou a utilização de técnicas de *visual law*, como subárea do *legal design* que combina elementos visuais, “para tornar o Direito mais claro e compreensível”, inclusive com a elaboração de um Plano Estratégico de Comunicação pelos tribunais⁵⁵. Na verdade, anteriormente, a Resolução n. 85/2009 também do CNJ, em seu artigo 32, já determinava a elaboração de um Plano Estratégico de Comunicação pelos órgãos do Poder Judiciário, os quais deveriam, conforme expresso no parágrafo único, “sempre que possível, dever-se-á utilizar recursos de *visual law* que tornem a linguagem de todos os documentos, dados estatísticos em ambiente digital, análise de dados e dos fluxos de trabalho mais claros, usuais e acessíveis”⁵⁶. Nessa esteira, a inserção dos elementos e recursos visuais deve vir acompanhada de mudanças na linguagem textual usada, a fim de contribuir e facilitar o entendimento dos destinatários.

⁵⁴ HAGAN, Margaret. **Law by Design**. Stanford. Disponível em: <https://lawbydesign.co/legal-design/>. Acesso em: 20 set. 2022.

⁵⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n. 347, de 13 de outubro de 2021**. Dispõe sobre a Política de Governança das Contratações Públicas no Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original170811202010155f8881fb44760.pdf>. Acesso em: 15 maio 2023.

⁵⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n. 85, de 8 de setembro de 2009**. Dispõe sobre a Comunicação Social no âmbito do Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2009. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_85_08092009_10102012204907.pdf. Acesso em: 15 maio 2023.

4 ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Aspectos sociais e culturais precisam ser também observados nesse processo de reconhecimento de direitos e de sua realização, incluindo o âmbito educacional e o meio social onde a pessoa vive — que valem tanto para os cidadãos que recorrem ao Sistema de Justiça para fazer valer seus direitos quanto para os servidores e os profissionais do Direito que atuam nesse sistema — o acesso à informação sobre esses direitos e sobre como acionar a justiça e a localização geográfica-espacial dos tribunais. Também devem ser analisados os aspectos internos ligados ao formalismo dos tribunais: o excesso de trâmites e a linguagem jurídica inacessível para leigos constituem barreiras que contribuem para aumentar não só a distância simbólica entre os tribunais e a sociedade, mas também a desconfiança da população em relação a essas instituições e seus representantes⁵⁷.

Em relação à violência contra as mulheres, esses processos tornam-se ainda mais complexos pelos fatores históricos e culturais que consideram a violência assunto privado, naturalizam suas práticas e responsabilizam as mulheres tanto pelas causas das agressões quanto pelas consequências de sua denúncia.

Somam-se, ainda, os fatores “internos”, subjetivos, que se relacionam ao contexto da violência (doméstico e familiar) e às relações de afeto entre vítimas e agressores, o que faz com que as mulheres carreguem muitas dúvidas e medos junto à decisão de denunciar ou não a violência que sofrem⁵⁸. Essa é uma especificidade da violência baseada em gênero que frequentemente é posta de lado quando se pensa em políticas públicas para seu enfrentamento. Esse é

⁵⁷ CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Safe, 1988.

SOUZA SANTOS, B. *et al.* **Os tribunais nas sociedades contemporâneas**: o caso português. Porto: Afrontamento, 1996.

⁵⁸ PASINATO, W. **Acesso à justiça e violência contra a mulher em Belo Horizonte**. São Paulo: Annablume, 2012.

JUBB, N. *et al.* **Delegacias da mulher na América Latina**: uma porta para deter a violência e ter acesso à Justiça. Quito: Ceplaes: Trama, 2010.

também um indicador de que essas políticas ainda não incorporam a perspectiva de gênero em sua formulação e se desenvolvem em uma lógica tradicional, que contribui para a manutenção de uma “ordem institucional de gênero”⁵⁹ que mantém as barreiras entre o público e o privado, identifica e aprisiona as mulheres aos papéis de mães e esposas e converte as diferenças entre homens e mulheres em desigualdades sociais, hierarquizando os atributos do masculino e do feminino em uma métrica que sempre desfavorece as mulheres no acesso e exercício de seus direitos.

O Brasil é signatário de todos os tratados internacionais que visam combater a violência de gênero. Nesse sentido, o CNJ tem desenvolvido ações combativas à violência de gênero no âmbito do Poder Judiciário. Um importante marco foi a instituição da Política Judiciária Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, instituída por meio da Resolução n. 254/2018, instrumento que define diretrizes e ações de prevenção e combate à violência contra as mulheres⁶⁰.

Em que pesem tais iniciativas, a pesquisa “O Poder Judiciário no enfrentamento à violência doméstica e familiar contra as mulheres”⁶¹, que propôs avaliar o atendimento prestado pelo Poder Judiciário a esse público, revela que as vítimas entrevistadas demonstraram não saber distinguir as diferentes etapas dos processos e de suas implicações, além de referirem que as informações contidas nos mandados de intimação se mostravam confusas e não eram devidamente esclarecidas pelo Oficial de Justiça. Nas audiências e nos atendimentos, percebeu-se que há falta de preocupação com as informações e orientações adequadas

⁵⁹ MILOSAVLJEVIC, V. **Estadísticas para la equidad de género**: Magnitudes y tendencias en América Latina. Santiago: CEPAL: UNIFEM, 2007.

⁶⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). Resolução n. 254, de 4 de setembro de 2018. Institui a Política Judiciária Nacional de enfrentamento à violência contra as Mulheres pelo Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2018. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_254_04092018_05092018142446.pdf. Acesso em: 15 maio 2023.

⁶¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil); Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Relatório**: o Poder Judiciário no enfrentamento à violência doméstica e familiar contra as mulheres. Brasília, DF: CNJ, 2019.

às vítimas. “O uso indiscriminado de termos jurídicos e/ou técnicos e excessivamente formais é um obstáculo indisfarçável, que compromete a compreensão e a participação das mulheres no processo”⁶².

De acordo com estudo divulgado pela organização não governamental (ONG) Ação Educativa e pelo Instituto Paulo Montenegro, em 2018, cerca de três em cada dez brasileiros e brasileiras, com idade entre 15 e 64 anos, eram considerados analfabetos funcionais. Os dados revelam que 30% da população brasileira economicamente ativa não possuía as habilidades necessárias para compreender um texto simples.

Ao mesmo tempo em que grande parte dos cidadãos é considerada não suficientemente proficiente a ponto de conseguir compreender um texto simples, as estatísticas demonstram que “ainda há altas taxas de mulheres que sofrem violência doméstica e familiar e um índice preocupante de feminicídios íntimos, que são aqueles cometidos pelo parceiro ou ex-parceiro da vítima”⁶³.

No combate a essa violência contra a mulher, a Lei Maria da Penha (Lei n. 11.340/2006) propõe atuação em três dimensões: prevenção, proteção e coibição. As Medidas Protetivas de Urgência são as principais contribuições e inovações introduzidas pela Lei Maria da Penha, constituindo uma “ferramenta essencial para que possa assegurar os direitos e a vida de tantas mulheres”⁶⁴.

Diante dessa crescente busca pelos serviços prestados pelo Judiciário, o que se observa é que os operadores do Direito, em sua grande maioria, recorrem a uma linguagem jurídica extremamente formal e técnica, desconsiderando as necessidades e as limitações linguísticas de quem está do outro lado.

⁶² *Ibid.*

⁶³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Avaliação sobre a aplicação das medidas protetivas de urgência da Lei Maria da Penha**. Brasília, DF: CNJ, 2022. p. 150.

⁶⁴ BRASIL. **Lei n. 11.340, de 7 de agosto de 2006**. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal [...]. 2021. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm. Acesso em: 15 maio 2023.

A fim de conhecer tal público e entender suas necessidades, importa responder às perguntas a seguir, guiando-se por uma proposta de mapeamento da jornada do usuário: quem é o meu público-alvo? Qual o conhecimento prévio desse público sobre o assunto? O que ele precisa saber? Quais dúvidas ele terá? Qual o resultado desejado pelo meu órgão? O que preciso informar para chegar a esse resultado? Qual o resultado desejado pelo meu público-alvo? O que preciso informar para chegar a esse resultado?

Dessa forma, a adoção da linguagem simples e do *visual law* surge como uma proposta de auxiliar na acessibilidade do público-alvo, uma vez que essas ferramentas ampliam e democratizam o acesso do jurisdicionado ao Judiciário, por meio do uso de uma linguagem mais acessível, clara, objetiva e inclusiva, de modo a afastar os tão combatidos jargões jurídicos.

Nessa perspectiva, a adoção de uma linguagem cidadã, no âmbito institucional, oportuniza o acesso efetivo dos serviços ao usuário, independentemente do grau de sua instrução ou nível de letramento. Com efeito, no âmbito do Poder Judiciário, estratégias institucionais que foquem na inovação do *design* comunicacional, com ênfase nas reais necessidades dos usuários dos serviços, permitirão:

- entender a comunicação com o usuário como um exercício da cidadania;
- conhecer o propósito da linguagem simples;
- planejar a comunicação com o cidadão, com o fim de definir e conhecer o público-alvo;
- aperfeiçoar a redação e consequente compreensão dos documentos, decisões e comunicações em geral;
- aprimorar a construção da linguagem institucional, de modo a afastar os jargões técnicos, burocratês, juridiquês etc.;
- desenvolver uma comunicação mais democrática, clara, assertiva, acessível, humana, inclusiva, empática, acolhedora e eficiente com as vítimas e demais envolvidos;
- identificar as necessidades do público-alvo, a fim de traçar estratégias para a aplicação da linguagem simples; e

- adotar a linguagem simples como forma de acolhimento institucional, proteção e orientação dos direitos e serviços disponibilizados pela rede de atenção e proteção às vítimas de violência doméstica e familiar.

Seguindo essa linha, é fundamental a utilização de linguagem simples e de recursos visuais que possibilitem a compreensão do conteúdo das comunicações judiciais por mulheres em situação de violência doméstica e familiar, facilitando o entendimento da lei e dos seus direitos. Ao simplificar a linguagem utilizada nos documentos jurídicos, é possível torná-los mais compreensíveis e acessíveis para a população em geral, principalmente para aqueles que possuem menor familiaridade com o vocabulário jurídico. Para tanto, a legislação precisa estar ao alcance da vítima, sendo capaz de proporcionar a sua autonomia e empoderamento. Tal postura pode contribuir, até mesmo, para evitar a revitimização e a violência institucional, além de tornar a dinâmica judicial mais empática e acessível a tal público.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma linguagem clara pode ser obtida a partir da adoção de medidas simples e de fácil utilização por todos, e não apenas de recursos de imagens e gráficos. Na redação de documentos, os operadores de direito devem focar nas necessidades e compreensão de seu público-alvo: utilizar palavras e expressões comuns, frequentes e curtas; usar construções afirmativas no lugar de negativas; evitar o uso de jargões e de latins; priorizar o uso de verbos em vez de nominalizações; evitar frases longas e expressões desnecessárias; adotar palavras concretas em vez de abstratas. Tais práticas possibilitarão que o receptor apresente uma maior facilidade para ler, entender, aprender e lembrar dos textos contidos nas comunicações e nos documentos a que tiver acesso.

Em uma sociedade democrática, é justo que as instituições públicas falem com os cidadãos de forma acessível, clara e inclusiva. É fato que há construções linguísticas que facilitam a leitura e a

compreensão, e são essas que devem ser utilizadas pelos órgãos públicos nos meios de comunicação oficial do Estado. Nesse raciocínio, “não é aceitável que uma classe ou uma elite de profissionais se dirijam às pessoas de uma forma que elas considerem ininteligível, pretensiosa ou que sugira relações sociais distantes e autoritárias”⁶⁵.

Em tempos de múltiplas fontes e acessos a conteúdos e a informações, é necessário que o cidadão consiga exercer uma competência crítica e avaliar a informação recebida, tendo a capacidade de localizar, identificar conteúdos e avaliá-los criticamente, de modo que consiga tomar decisões conscientes e fazer uso ético da informação.

Ao adotar o uso da linguagem simples, as organizações públicas têm a oportunidade de aproximarem-se da população, trazendo para grupos tradicionalmente marginalizados e oprimidos o acesso a informações aptas à tomada de consciência de direitos, identificação de opressões e suas causas, possibilitando-lhes a inclusão, a justiça social e o exercício da cidadania, para uma maior participação social. A comunicação entre o Poder Público e a população é fundamental para o desenvolvimento da democracia, como forma de compartilhamento de informações e de educação para a formação de cidadãos com consciência crítica, capazes de transformar a sua realidade e da comunidade em que estão inseridos, pois a nova democracia participativa requer a organização da população de modo a conhecer e influenciar políticas públicas para reivindicar direitos. Dessa forma, a participação social ativa e direta vai além do voto e da eleição de representantes pelas vias diretas, requerendo um viés informativo, integrado e fiscalizador das agendas do governo.

A inovação na linguagem conferida pela linguagem simples e pelo *legal design* possibilita uma melhor experiência e do jurisdicionado, evitando o excesso de tecnicismo jurídico, sem prejuízo do sentido normativo do seu conteúdo. A utilização de critérios empáticos e focados no ser humano aumenta a qualidade e a efetivação dos

⁶⁵ CAMERON, D. **Verbal Hygiene**. London: Routledge, 2012. p. 68.

serviços prestados pelo Poder Judiciário ao seu destinatário, que é o cidadão. No caso das mulheres vítimas de violência doméstica e familiar, a complexidade da linguagem jurídica pode ser particularmente intimidante e dificultar seu acesso aos recursos legais disponíveis. Nessa esteira, simplificar a linguagem jurídica utilizada em decisões, mandados judiciais, informativos, cartilhas, entre outros documentos e materiais, pode contribuir para que as vítimas tenham uma compreensão clara de seus direitos, o que é essencial para o processo de busca por justiça. Além disso, a simplificação da comunicação no âmbito jurídico contribui para uma sociedade mais igualitária e justa, inclusive como forma de acolhimento institucional, de proteção e de orientação dos direitos e serviços disponibilizados pela rede de atenção e proteção às vítimas de violência doméstica e familiar.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AÇÃO EDUCATIVA, 2018. Instituto Paulo Montenegro. Indicador de analfabetismo funcional – INAF BRASIL 2018: **Resultados Preliminares**: pesquisa gera conhecimento, o conhecimento transforma. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1ez-6jlrRRUm9JJ3MkwxEUffltjCTEI6/view>. Acesso em: 19 set. 22.

AMB lança campanha para simplificar linguagem jurídica. **AMB**, Brasília, DF, 11 ago. 2005. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2005-ago-10/amb_lanca_campanha_simplificacao_juridiques. Acesso em: 29 maio 2023.

AMB. **O Judiciário ao Alcance de Todos**: Noções básicas de juridiquês. Brasília, DF: AMB, 2005. Disponível em: <https://www.senado.gov.br/senado/spol/pdf/nocoesdaesdejuridiques.pdf>. Acesso em: 15 maio 2023.

BRANDÃO, E. P. Conceito de comunicação pública. *In*: DUARTE, J. (org.). **Comunicação pública**: estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2009. p 1-33.

BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 29 maio 2023.

BRASIL. **Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm. 2009. Acesso em: 29 maio 2023.

BRASIL. **Lei n. 10.436, de 24 de abril de 2002**. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110436.htm. Acesso em: 29 maio 2023.

BRASIL. **Lei n. 11.340, de 7 de agosto de 2006**. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal [...]. Disponível em: <http://>

www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm. Acesso em: 15 maio 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 85, de 8 de setembro de 2009**. Dispõe sobre a Comunicação Social no âmbito do Poder Judiciário. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/98>. Acesso em: 15 maio 2023.

BRASIL. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n. 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 29 maio 2023.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei n. 6.256/2019**. Institui a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta. Autor: Erika Kokay (PT/DF), Pedro Augusto Bezerra (PTB/CE), 3 dez. 2019b. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2231632>. Acesso em: 29 maio 2023.

BRASIL. **Lei n. 14.129, de 29 de março de 2021**. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. 2021. Acesso em: 15 maio 2023.

CALAZA, Tales; FALEIROS JUNIOR, J. L. M. **Legal Design**. São Paulo: Foco. p. 22.

CAMERON, D. **Verbal Hygiene**. London: Routledge, 2012.

CAPPELLETTI, M.; GARTH, B. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Safe, 1988.

CLEMENTINO, M. B. M. Princípios da Inovação Judicial. *In*: LUNARDI, F. C.; CLEMENTINO, M. B. M. (coord.). **Inovação Judicial**: fundamentos e práticas para uma jurisdição de alto impacto. Brasília, DF: Enfam, 2021. p. 29-55. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/174857>. Acesso em: 17 maio 2023.

CNJ – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n. 254, de 4 de setembro de 2018**. Institui a Política Judiciária Nacional de enfrentamento à violência contra as Mulheres pelo Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2018. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_254_04092018_05092018142446.pdf. Acesso em: 15 maio 2023.

CNJ – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n. 347, de 13 de outubro de 2021**. Dispõe sobre a Política de Governança das Contratações Públicas no Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original170811202010155f8881fb44760.pdf>. Acesso em: 15 maio 2023.

CNJ – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n. 395, de 7 de junho de 2021**. Institui a Política de Gestão da Inovação no âmbito do Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original1259312021060960c0bb3333a4f.pdf>. Acesso em: 15 maio 2023.

CNJ – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA; IPEA. **Relatório**: o Poder Judiciário no enfrentamento à violência doméstica e familiar contra as mulheres. Brasília, DF: CNJ, 2019. Disponível em: <https://bibliotecadigital.cnj.jus.br/xmlui/handle/123456789/377>. Acesso em: 15 maio 2023.

CNJ – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Avaliação sobre a aplicação das medidas protetivas de urgência da Lei Maria da Penha**. Brasília, DF: CNJ, 2022.

DIAS, C. A. O *Visual Law* nos mandados judiciais como meio de democratização do Judiciário. *In*: SOUZA, B. A.; OLIVEIRA, I. B. (org.). **Visual Law**: como os elementos visuais podem transformar o direito. São Paulo: Thomas Reuters Brasil, 2022. p. 227-238.

DUARTE, J. (org.) **A Comunicação Pública**: estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2007, p. 64.

DUTRA, F. **Inovação não violenta**: descubra como a comunicação sistêmica e a empatia circular podem impactar organizações. São Paulo: DVS, 2021.

FARIAS, P.; PORRÚA, M. Reconstruindo a relação: O novo protagonismo do cidadão na gestão pública. *In*: FARIAS, P. *et al.* **Governos que servem**: inovações que estão melhorando a entrega de serviços aos cidadãos. Washington, DC: BID, 2016. p. 1-10.

FERNANDES, H. Do burocratês à popularização da informação: a sociologia de poder explicando a linguagem cidadã. *In*: GOMES, Â. M. (org.). **Fenômenos linguísticos e fatos da linguagem**. Ponta Grossa: Atena, 2019. p. 81-95.

FINEP. **Manual de Oslo**: proposta de diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica. 3 ed. Rio de Janeiro: FINEP, 2004.

FISCHER, H. **Clareza em textos de e-gov, uma questão de cidadania**. Rio de Janeiro: Com Clareza, 2018.

FISCHER, H. Linguagem e amor ao outro: contribuições do movimento Linguagem Simples para uma cultura de solidariedade. **Revista CREatividade**, Rio de Janeiro, n. 1, maio 2022. DOI: <https://doi.org/10.17771/PUCRio.CRE.59074>. Acesso em: 16 maio 2023.

FOSCACHES, G. V. Por que e como usar a linguagem clara: planejamento linguístico para democratizar a Justiça. **Revista Científica do STJ**, Brasília, DF, n. 1, p. 94-112, ago. 2020.

GABRIEL, A. P.; PORTO, F. R.; ARAÚJO, V. S. Juízo 100% digital e a Justiça 4.0: uma nova era de acesso à Justiça no Brasil. *In*: FERRARI, I. (org.). **Justiça digital**. Ênfase Instituto Jurídico Ltda. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. p. 193-203.

HAGAN, Margaret. **Law by Design**. Stanford. Disponível em: <https://lawbydesign.co/legal-design/>. Acesso em: 20 set. 2022.

IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua:** Educação 2019. Rio de Janeiro: IBGE, 2020. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101736_informativo.pdf. Acesso em: 16 maio 2023.

JUBB, N. *et al.* **Delegacias da mulher na América Latina:** uma porta para deter a violência e ter acesso à Justiça. Quito: Ceplaes: Trama, 2010.

LEONEL, G.; LIMA, J. A importância do usuário. *In:* FALEIROS JÚNIOR, J. L. M.; CALAZA, T. (org.). **Legal Design:** teoria e prática. São Paulo: Foco, 2021. p. 45.

MACIEL, R. L. Linguagem jurídica: é difícil escrever direito?. **Revista Jus Navegandi**, Teresina, ano 12, n. 1478, 19 jul. 2007. Disponível em: <http://jus.com.br/artigos/10169/linguagem-juridica/print>. Acesso em: 20 nov. 2022.

MILOSAVLJEVIC, V. **Estadísticas para la equidad de género:** Magnitudes y tendencias en América Latina. Santiago: CEPAL: UNIFEM, 2007.

NEVES JR., P. C. N. **Judiciário 5.0:** Inovação, Governança, Usucentrismo, Sustentabilidade e Segurança Jurídica. São Paulo: Blucher, 2020.

OECD. **The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities.** 4. ed. Paris: OECD, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>. Acesso em: 20 out. 22.

OLIVEIRA, L. C. Como os elementos visuais podem democratizar o acesso à justiça. *In:* SOUZA, B. A.; OLIVEIRA, I. B. (org.). **Visual Law:** como os elementos visuais podem transformar o direito. São Paulo: Thomas Reuters Brasil, 2022. p. 119-129.

PASINATO, W. **Acesso à justiça e violência contra a mulher em Belo Horizonte.** São Paulo: Annablume, 2012.

PESGRAVE, A. B. *et al.* **Visual Law:** o design em prol do aprimoramento da advocacia. Brasília, DF: OAB Nacional, 2021.

PIRES, H. F. M. **Impactos da linguagem simples na compreensibilidade da informação em governo eletrônico**: o caso de um benefício do INSS. 2021. Dissertação (Mestrado em Design) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2021.

RABAÇA, C. A.; BARBOSA, G. G. **Dicionário de comunicação**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002.

ROSENBERG, M. B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. 4. ed. São Paulo: Ágora, 2006.

SANTOS JÚNIOR, S. M.; ANDRADE, V. S. R. **A linguagem jurídica e o acesso à justiça**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2021.

SOUZA, B. A.; OLIVEIRA, I. B. **Visual law**: como os elementos visuais podem transformar o direito. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

SOUZA SANTOS, B. *et al.* **Os tribunais nas sociedades contemporâneas**: o caso português. Porto: Afrontamento, 1996.

VIANNA, L. W.; CARVALHO, M. A. R.; BURGOS, M. B. **Quem somos**: a Magistratura que queremos. Rio de Janeiro: AMB, 2018. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/dl/pesquisa-completa-amb.pdf>. Acesso em: 29 maio 2023.

ZANONI, L. O. T. C. A mudança cultural da gestão judicial: inovação como base da busca da excelência no serviço público. *In*: GREGÓRIO, A.; ZANONI, L. O. T. C.; NEVES JUNIOR, P. C. (org.). **Inovação no judiciário**: conceito, criação e práticas do primeiro laboratório de inovação do Poder Judiciário. São Paulo: Edgard Blücher, 2019. p. 41-58.