



Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão

5º Juizado Especial Cível e de Relação de Consumo de São Luís

INFORMAÇÕES SOBRE AS AÇÕES EM ANDAMENTO DE **PROJETO DE USO DE LINGUAGEM SIMPLES COM FOCO NA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL** NO 5º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DE RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS

Procedência

A Coordenação de Gestão Estratégica e Modernização do Tribunal de Justiça do Maranhão, por intermédio do Ofício-Circular OFC-AGEM – 16/2024, em face da Portaria do Conselho Nacional de Justiça n. 353/2023, promove o levantamento de ações desenvolvidas pelas Unidades Judiciais e Administrativas do TJMA, para colher experiências quanto ao uso da linguagem simples como instrumento da prestação jurisdicional acessível.

Histórico

Em uma leitura mais expandida sobre a *assistência jurídica integral* e sobre a *garantia do contraditório e da ampla defesa* (CF/1988, art. 5º, LXXIII e LV, respectivamente), como mecanismos amplos do exercício dos direitos, deve-se acrescer a capacidade de conhecimento e a compreensão dos direitos e de seu modo de proteção.

Mas o conhecimento não é satisfeito apenas pela publicização dos atos (CF/1988, art. 37), é necessário que essa comunicação possua uma clareza compatível com a avaliação da capacidade de compreensão do destinatário da informação, questão muito bem definida com o termo *linguagem simples e compreensível* (Lei 13.460/2017, art. 5º, XIV), que encontra paralelo no universo privado com o fortalecimento da comunicação precisa (Lei n. 14.181/2021), que robustece os princípios da Lei de Proteção ao Consumidor.

Não pode ser levando outro entendimento à produção dos atos do Judiciário, que tem a sociedade como destinatária, sendo entendido que os fundamentos que justificam seus pronunciamentos (CF/1988, art. 93, IX), que devem ser isentos de obscuridade ou contradição, possibilitando esclarecimentos (CPC, arts. 357, §§ 1º e 3º, e 1022, I).

Ciente desse dever de informar de forma qualificada, o CNJ editou a Recomendação n. 144/2023, pugnando aos tribunais a implementação da linguagem simples em suas comunicações e demais atos, constatando a relevância da comunicação para inclusão das pessoas, acesso aos serviços, redução da desigualdade, promoção da transparência, participação e controle social.

No 5º Juizado Especial Cível e de Relações de Consumo de São Luís, com abrangência na área do Itaqui-Bacanga, com população composta por pessoas carentes, cuja educação formal é deficitária, sempre foi perceptível a dificuldade na interação comunicativa entre a unidade judicial e a população usuária, fato que se tem confirmado pelos registros de atendimentos no Centro de Cidadania e no relatório de uso no WhatsApp Business, onde



Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão

5º Juizado Especial Cível e de Relação de Consumo de São Luís

muitas das demandas destinam-se a esclarecimentos sobre as comunicações emitidas pelo Juizado, apontam para uma necessidade melhoria da qualidade de diálogo.

Ações Desenvolvidas

Diante de uma diversidade de dificuldades experimentadas, variadas abordagens são desenvolvidas para o melhoramento da comunicação entre o 5º Juizado Especial Cível e a população que compõe da área de abrangência de sua atuação.

I – Melhoramento visual dos documentos produzidos no 5º Juizado

Conforme os fundamentos da Recomendação CNJ 144/2023, que reconhece como fundamental a clareza da informação como instrumento de acesso, expandindo-se essa transparência para além da linguagem produzida, com a inserção de recursos visuais que possam tornar a informação mais clara e acessível (Res. CNJ 347/2020, § un, art. 32).

Os Juizados são caracterizados por uso de um diálogo mais informal e dirigido às partes, que possuem o exercício do *jus postulandi*, ou pedido de proteção de direito direto, além do exercício da autodefesa, quando as demandas não ultrapassam ao valor de 20 salários-mínimos, implicando em uma produção documental que permita, além da compreensão de seu texto, a melhor identificação das informações, de modo a possibilitar às partes a reação adequada à determinação expedida.

Colhendo e aprimorando as experiências de outras unidades, bem como produzindo, com a sugestão de todos os integrantes das unidades e pela prática dos usuários, seus documentos, o 5º Juizado passou a adotar o modelo de formulários compartmentalizados e de fácil leitura, para os seguintes documentos:

- 1) REGISTRO DE ATENDIMENTO: registro no sistema eletrônico do TJMA: Sentinela/Atende, com anotações dos dados da pessoa atendida, da pessoa sobre a qual se aponta necessidade de resolução de alguma demanda, tipo de demanda, descrição da escuta da parte, identificação de direitos e deveres relacionados ao fato narrado, providências recomendadas, com envio do material ao atendido por e-mail;
- 2) ATERMAÇÕES INICIAIS: registros de pedidos de abertura de processos de partes, sem assistência de advogados, no uso do direito do *jus postulandi* com distribuição em tabelas distintas para (a) identificação de promovente; (b) identificação de promovido; (c) identificação de tipos problemas; (d) descrição dos fatos; (e) provas apresentadas; (f) pedidos formulados, inclusive para concessão de tutela;
- 3) ATERMAÇÕES INTERMEDIÁRIAS: manifestações das partes, tanto reclamantes no exercício do *jus postulandi*, como de reclamados que promovem sua autodefesa, para atendimento de deliberações que viabilizem o seguimento do processo;



Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão

5º Juizado Especial Cível e de Relação de Consumo de São Luís

4) TERMOS DE AUDIÊNCIA: com uso de tópicos distintos para (a) abertura do ato; (b) resumo do pedido; (c) tentativa de conciliação; (d) resumo da contestação, com anotações de preliminares e mérito; (e) relato quanto a produção de provas apresentadas antes e durante a audiência; (f) sentença; e (g) encerramento.

5) SENTENÇAS: com uso de tópicos distintos para (a) resumo do processo; (b) distinção de cada tema de preliminar enfrentado; (c) distinção de cada tema de mérito resolvido; (e) separação por parágrafo de cada ponto da decisão final.

II – Formação das equipes de atendimento e orientação das partes.

Uma das grandes preocupações do 5º Juizado está na capacitação de servidores e colaboradores que atuam no diálogo com o público, orientando sobre direitos e formas de garantia dos mesmos.

Nesse particular, três projetos se destacam:

- 1) Projeto: Centro de Cidadania – em funcionamento no espaço do 5º Juizado, com participação de servidores e estudantes de direito, que tem como objetivo o acolhimento e a orientação das pessoas que buscam esclarecimentos sobre direitos;
- 2) Projeto: Agentes de Inclusão de Cidadania por meio Digital – em que parceiros recebem formação por equipes do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão para, diante da disseminação de informações e reconhecimento de demandas de defesa de direitos, auxiliem as pessoas no acesso de mecanismos digitais da página do TJMA; e
- 3) Projeto: Rede de Atendimento ao Cidadão – no qual as instituições do Sistema de Justiça atuantes na área Itaqui-Bacanga (5º Juizado, Núcleo da Defensoria e Promotoria Distrital) assumem o compromisso de acolhimento às pessoas, orientando sobre as atribuições desenvolvidas por qualquer dos parceiros, auxiliando os cidadãos no recebimento dos serviços oferecido pelos demais.

III – Utilização de sistemas de mídia social para disseminação de direitos com uso de mecanismos de facilitação da compreensão.

Em palestra sobre o uso da linguagem simples no serviço público (https://drive.google.com/file/d/1LdkTPBWz31q4uIKa_9AeF2ZROUSR1M11/view?usp=sharing), o professor Rodrigo Narcizo destaca ser necessária a disseminação contínua das ações que trabalhem com o uso da linguagem simples, como forma de uma assimilação da proposta como uma prática comum para a comunicação entre as pessoas, por maior razão, no diálogo produzido entre o Poder Judiciário e a sociedade.



Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão

5º Juizado Especial Cível e de Relação de Consumo de São Luís

Diante das demandas próprias do 5º Juizado, que lida em maior grau com questões de consumo relacionadas ao sistema financeiro, ou conflitos de vizinhança, a mobilização dos integrantes desta Unidade Judicial vem possibilitando a disseminação, via redes sociais, de esclarecimentos desses direitos, com os seguintes destaques:

1) Produções de vídeos no Instagram pelo assistente jurídico Leandro Garreto:

<https://www.instagram.com/reel/C3I6vfhPB1w/?igsh=NnNzYzFzeGZqajN2>

<https://www.instagram.com/reel/C0SRYD1PdVvK/?igsh=M3Q1NDY4bHc2Mmk5>

<https://www.instagram.com/reel/CzgfzoQuXVw/?igsh=emtsanBqd3JiZm9i>

<https://www.instagram.com/reel/C0P4pkisb7B/?igsh=cHk2OXR4OHBxNWtq>

2) Gravações em programas de rádio e tv pelo juiz Alexandre Abreu

<https://youtu.be/j2dJM9xT-gU>,

https://youtu.be/_n_niYchNwE?si=9swYnMXKWUCpFvsU

<https://youtu.be/c5giKrwRKxw?si=6hvNpo-N-J3vJ2Md>

<https://www.youtube.com/watch?v=rpmN-SDyIw>

https://youtu.be/bdh_v_VIRK0?si=jDNoqcMZ4nJvXoXd

<https://www.youtube.com/watch?v=gqS0sPB1IV0>

3) Elaboração de folders e banners pelos estagiários dos cursos de direitos atuantes no Centro de Cidadania (anexo),

4) Palestras pelos banners pelos estagiários dos cursos de direitos atuantes no Centro de Cidadania nas escolas, para esclarecimento de direitos.

5) Reprodução na rede social X (antigo Twitter), de informações de direitos produzidas em linguagem simples e com uso de imagem ilustrativa, produzidas pelo CNJ e STJ, sobre temas de interesse coletivo, repassadas em grupos de WhatsApp de lideranças comunitárias da área de abrangência do 5º Juizado.

IV – Parceria para avaliação do uso da linguagem do 5º Juizado.

Uma importante ação para verificação do uso da linguagem compreensível é permitir que ela seja avaliada por pessoas que tenham por rotina uma comunicação diferente da usada no ambiente sob observação.

O diálogo mantido em um espaço de trabalho, com expressões que são próprias do tipo de serviço desenvolvido, não chega a gerar estranheza aos integrantes do grupo, que



Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão

5º Juizado Especial Cível e de Relação de Consumo de São Luís

não percebem as dificuldades de compreensão de terceiros quanto a comunicação ali produzida.

Visando submeter a produção de seus documentos a pessoas externas do ambiente de trabalho, o 5º Juizado desenvolveu com o Departamento de Comunicação Social da Universidade Federal do Maranhão ou programa de ação compartilhada, para que alunos do Curso de Comunicação apresentassem, em forma de uma linguagem simples, ou novo modelo de comunicação para os documentos produzidos pelo 5º Juizado, tendo como resultado a produção de banners interativos, vídeos, modelos de programas de entrevistas e slides, que orientavam sobre direitos das pessoas que possuíam demandas no juizado.

V – Sugestões de investimentos no Plano de Ações para Cumprimento de Metas do GPJ/TJMA 2024.

- 1) Formação de conciliadores, para uso de linguagem simples nos diálogos com as pessoas atendidas no Juizado;
- 2) Formação de Oficiais de Justiça, para que, no cumprimento de mandados, apresentem às partes o conteúdo dos documentos de forma compreensível, com uso de linguagem simples; e
- 3) Aprimoramento dos documentos produzidos pelo 5º Juizado, para conteúdos mais compreensíveis e de facilidade de leitura.

Conclusão

A apresentação deste relatório, que relacionam as ações desenvolvidas no 5º Juizado, tem por objetivo, além do atendimento à solicitação da Coordenação de Gestão Estratégica e Modernização do Tribunal de Justiça do Maranhão, provocar as demais unidades judiciais a exibirem suas diversas práticas, promover o amadurecimento das experiências e servir de amostra à sociedade do emprenho do Judiciário Maranhense nas suas ações para garantia do acesso aos direitos e prestígio da cidadania.

São essas as informações a serem apresentadas.

São Luís, 19 de fevereiro de 2024.

Juiz Alexandre Lopes de Abreu
Titular do 5º Juizado Especial Cível e de Relações de Consumo