



Prêmio Ajufe: Boas Práticas de Gestão

Ficha de inscrição

DADOS PESSOAIS DO AUTOR DA PRÁTICA:

Nome: MARCO BRUNO MIRANDA CLEMENTINO

Cargo: Juiz Federal

Órgão: Seção Judiciária do Rio Grande do Norte

Cidade/UF: Natal/RN

SÍNTESE DA PRÁTICA:

Título: COMUNICAÇÃO VISUAL EMPÁTICA E INCLUSIVA

Categoria: Boas práticas de magistrados da Justiça Federal

DESCRIÇÃO:

De início, vale ressaltar, que nossa prática foi a pioneira na aplicação dos elementos visuais e recursos informáticos aos documentos e à comunicação judicial em geral.

A prática surgiu da necessidade de simplificar a transmissão da informação jurídica, tornando-a mais acessível, através da utilização de elementos visuais em documentos jurídicos dirigidos ao público externo. Esses elementos visuais unem o tecnicismo jurídico, a neurolinguística, o *design* e ferramentas tecnológicas, para criar uma forma de comunicação mais empática com o usuário, permitindo uma pronta compreensão da mensagem jurídica.

Ao longo dos anos de exercício da magistratura, sempre me deparei com a dificuldade de transmitir ao público leigo o significado das ordens advindas das decisões judiciais. Seja pelo fato do “juridiques” utilizar palavras que não são de uso corrente na linguagem do dia a dia, seja pela dificuldade na compreensão do próprio

mecanismo da Justiça, o fato é que há um abismo entre o que o Poder Judiciário comunica e o público comprehende.

Nesse contexto, entendemos que o Poder Judiciário precisa aprimorar sua comunicação com o cidadão, permitindo uma aproximação mais direta, que o leve à compreensão os seus direitos e deveres. Essa é exatamente a maior virtude desta prática: o estabelecimento de uma comunicação direta, empática e inclusiva com o cidadão.

Não se trata aqui de uma mera opção estética, mas sim de um esforço comunicacional que se preocupa, antes de tudo, com aquele que vai receber a mensagem.

Nessa tarefa, o emprego de elementos visuais como pictogramas, ícones, infográficos, logomarcas, fluxogramas, storytelling e vídeos (cuja disponibilização nos documentos se dá através de QR code), nos permite uma maior aproximação com o público.

Com muito empenho, conseguimos incluir essa inovação linguística em diversos documentos elaborados pela 6ª Vara Federal. Cito como exemplos: nossos guias colaborativos, o protocolo para realização de Teleaudiência da 6ª Vara, nosso programa de estágio, os infográficos explicativos do processo de governança judicial estabelecido para a empresa de limpeza urbana de Natal (URBANA), a página da central de relacionamento da 6ª Vara no site da JFRN, o termo de audiências, as nossas próprias decisões e sentenças, os mandados de citação, intimação, e imissão na posse, entre outros.

Com essa prática foram obtidos vários resultados, mas o que mais se destaca entre eles é transformação linguística das comunicações judiciais: de uma linguagem antes hermética, para outra agora mais acessível.

Ainda, como resultado da prática, podemos apontar outro resultado positivo: ela despertou nos demais órgãos do Poder Judiciário a necessidade de desenvolver estratégias na comunicação com seu público interno e externo, o que, sem dúvida, vem sendo muito negligenciado ao longo dos anos.

A incorporação de elementos informáticos que facilitam essa comunicação com o usuário, como QR codes e vídeos, por exemplo, é uma medida extremamente simples, mas que só veio a ser adotada agora.

Em suma, os maiores resultados da prática são a melhoria das comunicações do Poder Judiciário com o jurisdicionado, a partir de uma posição empática a ele, e a tentativa de construção de um diálogo para a melhoria das estratégias de comunicação do Poder Judiciário.