



Relatório da 1ª Pesquisa de Linguagem e Acesso à Justiça do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-RS)

Porto Alegre, 2026

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO (TRT-RS)

Presidente

Alexandre Corrêa da Cruz

Vice-Presidente Institucional

Cláudio Antônio Cassou Barbosa

Vice-Presidente Jurisdicional

Fernando Luiz de Moura Cassal

Corregedora Regional

Maria Madalena Telesca

Organização

Roberta Liana Vieira - Assessora-Chefe da Asprodec

Lara Gobhardt Martins Borges Fortes - Chefe da Divisão de Promoção do Acesso à Justiça

Thais Helena Kramer Pereira - Assistente da Divisão de Promoção do Acesso à Justiça

Concepção e Execução

Assessoria de Promoção do Trabalho Decente e dos Direitos Humanos (ASPRODEC)

Divisão de Promoção do Acesso à Justiça

B823p

Brasil. Tribunal Regional do Trabalho (4. Região).

1ª pesquisa de linguagem e acesso à justiça do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-RS) / Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região. – Porto Alegre: TRT-RS, 2026.

65 p.: il.

1. Linguagem simples. 2. Acesso à Justiça. 3. Comunicação pública. I. Brasil. Tribunal Regional do Trabalho (4. Região).

CDU: 347.9:81'27(816.5)

Bibliotecária Responsável: Carla Teresinha Flores Torres - CRB 10/1600

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Respostas à pergunta: “As decisões do 1º Grau publicadas pela Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul são claras e fáceis de entender?”, p. 23

Figura 2 - Respostas à pergunta: “Os despachos publicados no 1º grau da Justiça do Trabalho no RS são claros o suficiente para que você saiba exatamente qual providência deve tomar no processo”, p. 24

Figura 3 - Respostas à pergunta: “As decisões do 2º Grau publicadas pela Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul são claras e fáceis de entender”, p. 25

Figura 4 - Respostas à pergunta: “Os acórdãos do TRT-RS são redigidos de forma objetiva, facilitando a identificação imediata do que foi decidido”, p. 25

Figura 5 - Respostas à pergunta: “A linguagem utilizada pelo TRT-RS exige que eu preste esclarecimentos adicionais aos meus clientes (ou às partes) para que eles(as) compreendam o processo”, p. 26

Figura 6 - Concordância das pessoas quanto à afirmação: “As orientações que recebo nos canais de atendimento do TRT-RS são claras e fáceis de aplicar no dia a dia.”, p. 27

Figura 7: Experiência prévia com processo trabalhista: “Você tem ou já teve algum processo trabalhista?”, p. 28

Figura 8 - Recebimento de Dados Processuais no Início da Ação: “Se já teve algum processo, você recebeu o número dele e as informações sobre como acompanhá-lo logo que entrou com a ação?”, p. 29

Figura 9 - Canais utilizados pelo público leigo para buscar informações do processo (múltipla escolha): “Quando você precisa de informações sobre o processo, o que você faz?”, p. 30

Figura 10 - Canais utilizados pelo público leigo para buscar informações do processo: “Você já teve que ir até o prédio da Justiça do Trabalho, ligar ou pedir ajuda para alguém apenas porque não entendeu uma informação escrita em um documento?”, p. 30

Figura 11 - Conhecimento sobre a existência do site do TRT-RS (público leigo): “Você sabia que o Tribunal tem um site (www.trt4.jus.br), onde você pode buscar informações sobre o processo e encontrar nossos contatos e canais de atendimento?”, p.31

Figura 12 - Conhecimento sobre a ferramenta de conciliação no site (público leigo):

“Você sabia que, no site do Tribunal, você pode mostrar interesse em fazer acordos no processo?”, p. 32

Figura 13 - Experiência de uso e sucesso no site do TRT-RS (público leigo geral):
“Se já usou o site do TRT-RS (www.trt4.jus.br), você conseguiu encontrar o que precisava?”, p.33

Figura 14 - Compreensão de termos jurídicos comuns (público leigo): “As expressões “Conclusos para despacho”, “Expedido alvará” e “Trânsito em julgado” são claras para você?”, p. 34

Figura 15 - Compreensão imediata de documentos judiciais (público leigo): “Quando leu o documento, você entendeu o que precisava fazer?”, p. 34

Figura 16 - Avaliação da experiência ao receber documentos ou e-mail (público leigo):
“Se você recebeu algum documento ou e-mail, como foi a experiência?”, p. 35

Figura 17 - Avaliação da experiência de leitura ao receber documentos ou e-mail.
"Leia o texto abaixo: "Fica o(a) destinatário(a) notificado(a) para ciência do ajuizamento da Ação de Consignação em Pagamento e para que se manifeste quanto ao levantamento do depósito efetuado pela consignante, diretamente nos autos eletrônicos do PJe, no prazo de 15 (quinze) dias." Se recebesse esse documento, você saberia o que fazer ", p. 36

Figura 18 - Compreensão de sanções processuais (revelia) em intimações (público leigo):
Leia o trecho a seguir: "Pela presente, fica o destinatário intimado para que apresente defesa diretamente no PJe, acompanhada dos documentos que a instruem, sob pena de revelia e confissão em relação à matéria de fato, no prazo de 5 dias, a contar da data do recebimento." Se recebesse esse documento, você saberia dizer o que acontece se não apresentar a defesa?" p. 36

Figura 19 - Sentimento do público leigo ao ler textos jurídicos oficiais: “Como você se sente ao ler textos como os das perguntas anteriores?”, p.37

Figura 20 - Participação prévia em audiências trabalhistas: “Você já participou de alguma audiência na Justiça do Trabalho?”, p.38

Figura 21 - Compreensão do que foi falado na audiência: “Você entendeu tudo que foi falado na audiência?”, p. 38

Figura 22 - Sentimento do público leigo após a audiência trabalhista: “Como você se sentiu depois da audiência?”, p.39

Figura 23 - Sobre o uso de vocabulário jurídico complexo nos atendimentos: “Durante o atendimento (presencial, por telefone ou virtual), as pessoas que te atendem utilizam palavras jurídicas que você não conhece?”, p. 40

Figura 24 - Acessibilidade espacial e orientação nos prédios da Justiça do Trabalho no RS: “Quando você acessa o prédio da Justiça do Trabalho, você consegue se localizar facilmente e ir onde precisa?”, p. 41

Figura 25 - Clareza das placas e dos avisos nos prédios da Justiça do Trabalho no RS: “As placas e os avisos dos prédios da Justiça do Trabalho são fáceis de entender.”, p. 42

Figura 26 - Canais de comunicação preferidos: “Você gostaria de receber informações de seu processo trabalhista por quais canais de comunicação?”, p. 43

Figura 27 - “O que ajudaria você a entender melhor o que a Justiça do Trabalho diz?”, p.44

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Dados de escolarização e perfil social dos(as) cidadãos(ãs), p. 18

Tabela 2 - Faixa etária das pessoas respondentes, p. 20

Tabela 3 - Participação na pesquisa por público

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	7
RELATÓRIO SINTETIZADO.....	8
Mensagem Principal.....	8
O que foi pesquisado.....	8
Números-chave.....	8
Dados mais impactantes:.....	9
Recomendações.....	10
1. Ações de Curto Prazo (Respostas Ágeis).....	10
2. Ações de Médio e Longo Prazo (Mudança Cultural e Estrutural).....	10
1 FUNDAMENTAÇÃO E INTRODUÇÃO.....	11
2 METODOLOGIA E DADOS.....	13
2.1 Período e canais.....	14
2.2 Perfil dos participantes.....	15
2.2.1 Perfil quanto à escolaridade.....	18
2.2.1 Perfil quanto à idade.....	19
2.3 Volume de dados.....	20
3.1 Percepções do público técnico.....	22
3.1.1 Nível de clareza percebido nas decisões do 1º Grau.....	22
3.1.2 Nível de clareza percebido nas decisões do 2º Grau.....	24
3.1.3 Orientações e prestação de informações.....	26
3.2 Percepções do público leigo.....	28
3.2.1 Nível de acesso às informações processuais.....	28
3.2.2 A Busca pela Informação e os Impactos do Hermetismo Textual.....	29
3.2.3 Experiência Digital e a Visibilidade de Ferramentas de Acesso.....	31
3.2.4 Compreensão de Termos Jurídicos e Experiência Prática com Documentos...33	
3.2.5 Teste de Compreensão Prática e Impacto Emocional de Textos Reais.....	35
3.2.6 A Experiência em Audiências e as Barreiras da Comunicação Oral.....	37
3.2.7 Canais de Atendimento e Linguagem Forense.....	39
3.2.8 Acessibilidade Física e Sinalização Espacial.....	40
3.3 Soluções, Melhorias e Preferências de Comunicação do(a) Cidadão(ã).....	42
3.3.1 Demandas Prioritárias e Ferramentas de Simplificação na Visão do Cidadão.....	45
5 DIAGNÓSTICO E CONCLUSÕES.....	45
5.1 O que os dados dizem.....	45
5.2 Impacto no Acesso à Justiça.....	46
5.2.1 O impacto na confiabilidade no sistema de justiça.....	46
5.2.2 O impacto interno na eficiência operacional.....	46
6 RECOMENDAÇÕES E PLANO DE AÇÃO.....	48
6.1 Ações de Curto Prazo.....	48
6.2 Ações de Médio e Longo Prazo (Mudança Cultural e Estrutural).....	49
REFERÊNCIAS.....	56

APRESENTAÇÃO

O Relatório da 1ª Pesquisa de Linguagem e Acesso à Justiça do TRT-RS funciona como um diagnóstico essencial para mapear como a sociedade do Rio Grande do Sul compreende os atos da Justiça do Trabalho. A pesquisa foi criada e desenvolvida pela Assessoria de Promoção dos Direitos Humanos e do Trabalho Decente do TRT-RS - Asprodec, por intermédio de sua Divisão de Promoção do Acesso à Justiça. O relatório foi construído a partir dos resultados da escuta direta de trabalhadores(as), empregadores(as), advogados(as), magistrados(as) e servidores(as) e expõe as principais barreiras provocadas pela linguagem jurídica tradicional no dia a dia processual. Ao analisar o nível de clareza das decisões e dos atendimentos, o relatório evidencia a necessidade urgente de aproximar a linguagem técnica da realidade das pessoas.

Este documento serve como alicerce para a execução da recém-aprovada Política de Linguagem Simples do TRT-RS. Em vez de se basear em premissas subjetivas, o Tribunal usará esses dados empíricos para planejar e executar ações e projetos voltados à ampliação do acesso à justiça e disseminação da linguagem simples, como reescrita de modelos de documentos, criação de cartilhas e guias acessíveis e capacitação de magistrados(as) e servidores(as). O documento atua como uma bússola estratégica para o direcionamento de ações imediatas para correção de falhas de comunicação e ampliação do acesso à informação de forma clara, rápida e transparente.

Os dados servirão como referência de boas práticas e fonte de dados confiável para outros tribunais do País. Ao compartilhar as visões dos(as) usuários(as) e as soluções testadas, o TRT-RS oferece um importante referencial metodológico para que outros órgãos acelerem o cumprimento do Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples, promovido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). A experiência da 4ª Região prova que a clareza textual não compromete o rigor técnico, mas fortalece a cidadania, a inclusão e a transparência.

Porto Alegre, agosto de 2026.

Alexandre Corrêa da Cruz
Presidente do TRT da 4ª Região/RS

RELATÓRIO SINTETIZADO

Mensagem Principal

A linguagem jurídica tradicional constitui uma barreira concreta ao Acesso à Justiça no TRT-RS, gerando insegurança na população e sobrecarga operacional nas unidades. A sociedade e os(as) próprios(as) operadores(as) do Direito demandam uma mudança na origem dos textos, priorizando redações curtas, diretas e isentas de jargões obsoletos, para que a clareza se consolide como um direito fundamental do(a) cidadão(ã) e um vetor central de eficiência institucional.

O que foi pesquisado

A pesquisa, desenvolvida pela Assessoria de Promoção dos Direitos Humanos e do Trabalho Decente (Asprodec/TRT-RS), por meio da Divisão de Promoção do Acesso à Justiça, realizou um diagnóstico empírico da eficácia comunicacional do Tribunal em três frentes centrais:

- Portal institucional na internet;
- Documentos processuais (sentenças, acórdãos, despachos, notificações e mandados);
- Canais de atendimento (presenciais, telefônicos e virtuais).

A escuta ativa avaliou a percepção de clareza e acessibilidade por meio da aplicação de formulários estruturados para os **públicos técnico** (magistrados(as), servidores(as), advogados(as), peritos(as) e MPT) e **leigo** (trabalhadores(as), empregadores(as), prepostos(as), testemunhas e estudantes).

A iniciativa ampara-se no Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples publicado na Recomendação CNJ nº 144/2023 (Brasil, 2023), na Lei Federal nº 15.263/2025 Brasil, 2025) e na Resolução Administrativa nº 21/2026 Brasil, 2026) do TRT-RS, além de alinhar-se ao ODS 16 da Agenda 2030 da ONU (Organização, 2015).

Números-chave

- **561 respondentes validados:** A amostra superou em 45,7% a meta inicial de 385 respostas (calculada pela Fórmula de Cochran).

- **4,14% de margem de erro:** Grau de precisão estatística elevado, com nível de confiança de 95%.
- **87,5% de alta escolaridade na amostra:** Percentual de respondentes com ensino superior completo ou pós-graduação/mestrado/doutorado, demonstrou que as barreiras de linguagem afetam mesmo parcelas altamente instruídas da população.
- **40 dias de coleta:** Formulário disponível entre 1º de junho e 10 de julho de 2026.
- **Composição do público:** 47,0% servidores(as) e magistrados(as) do TRT-RS; 25,0% trabalhadores(as); 16,0% advogados(as); e 12,0% distribuídos(as) entre estudantes, prepostos(as), testemunhas, empregadores(as), membros do MPT e peritos(as).

Dados mais impactantes:

- **Necessidade de "Tradutores(as)" Intermediários(as):** 64,2% do público técnico afirmam que a linguagem do TRT-RS exige que prestem esclarecimentos adicionais aos(às) clientes/partes para que compreendam o andamento de seus processos.
- **Insegurança Emocional do(a) Cidadão(ã):** 67,2% das pessoas leigas declaram sentir-se *inseguras* ao lerem textos jurídicos oficiais. Em testes com notificações reais (como Ação de Consignação em Pagamento), 61,7% dos(as) cidadãos(ãs) ficaram em dúvida ou não souberam o que fazer.
- **Invisibilidade das Ferramentas de Acesso:** 80,6% do público leigo desconhecem a existência do botão "*Consulta Cidadão*" no site (ferramenta que traduz os andamentos para linguagem simples) e 72,6% não sabem que podem manifestar interesse em acordos diretamente pelo portal.
- **Déficit de Compreensão Oral em Audiências:** 62,96% dos(as) cidadãos(ãs) que participaram de audiências trabalhistas saíram com algum grau de dúvida sobre o que foi dito (44,4% entenderam apenas partes e 18,7% não entenderam nada). Como consequência, 41,8% saem da audiência sentindo-se **inseguros**.

- **Hermetismo dos Termos Jurídicos:** 55,7% do público leigo desconhecem total ou parcialmente termos basilares da prática forense, como "*Conclusos para despacho*", "*Expedido alvará*" e "*Trânsito em julgado*".
- **A Preferência por Mudança na Origem:** Diante do questionamento sobre o que ajudaria a entender melhor a Justiça do Trabalho, as escolhas mais expressivas foram "**Textos mais curtos e objetivos**" (344 escolhas) e "**Substituição de palavras difíceis**" (356 escolhas).
- **Preferência Multicanal:** O público leigo e os(as) advogados(as) indicam preferência maciça por receber informações processuais via **E-mail (61,9%)** e **WhatsApp (57,5%)**, em detrimento do Diário Oficial (7,5%).

Recomendações

1. Ações de Curto Prazo (Respostas Ágeis)

- **Modelos de Notificações em Linguagem Simples:** Substituição imediata dos modelos de mandados e citações, utilizando linguagem simples e blocos visuais para destacar o evento, a providência necessária e o prazo.
- **Resumos Informativos nas Decisões:** Implementar quadros-resumo em linguagem simples no início ou ao final de sentenças e acórdãos complexos.
- **Campanha de Difusão da "Consulta Cidadão":** Promover campanhas educativas internas e externas para popularizar as ferramentas de consulta simplificada já existentes no site, prevenindo cobranças indevidas/golpes e reduzindo filas nos balcões de atendimento.
- **Sinalização Predial Emergencial:** Adequar a sinalização física e afixar cartazes ou, se possível, totens explicativos nos acessos dos prédios (especialmente na região da "Galeria" no Foro de Porto Alegre).

2. Ações de Médio e Longo Prazo (Mudança Cultural e Estrutural)

- **Capacitação Continuada em Linguagem Simples:** Oferecer oficinas obrigatórias, cursos ou trilhas de linguagem simples, via Escola Judicial, para magistrados(as) e servidores(as).
- **Humanização na Comunicação Oral:** Desenvolver diretrizes para a linguagem em audiências e balcões, orientando a substituição oral de termos técnicos por expressões do dia a dia da classe trabalhadora.

- **Governança e Auditoria Humana na IA:** Estabelecer fluxos de revisão humana nos processos automatizados por Inteligência Artificial para evitar minutas genéricas, omissão de provas e prejuízos às partes.

1 FUNDAMENTAÇÃO E INTRODUÇÃO

A gestão 2025/2027 do TRT-RS, desde sua posse, tem dado passos importantes para a humanização das relações de trabalho na 4ª Região, tanto no âmbito interno quanto no âmbito externo. Uma das iniciativas mais marcantes desta Administração foi a criação da Asprodec, a Assessoria de Promoção do Trabalho Decente e dos Direitos Humanos.

A nova unidade nasceu com a finalidade de planejar, executar e monitorar ações institucionais voltadas à promoção dos direitos humanos, do trabalho decente e do acesso à Justiça. O TRT-RS é o primeiro Tribunal Regional do Trabalho do país, além do Tribunal Superior do Trabalho (TST), a instituir uma assessoria voltada exclusivamente a essas temáticas.

Alinhada às diretrizes da Organização Internacional do Trabalho (OIT), a Asprodec atua em quatro frentes principais: promoção do trabalho decente; ampliação do acesso à Justiça por meio da linguagem simples, inclusiva e não discriminatória; monitoramento das decisões da Corte Interamericana de Direitos Humanos; e gestão e coordenação de projetos institucionais.

A Assessoria também desenvolve políticas, projetos e parcerias voltados ao fortalecimento da cidadania, à redução das desigualdades e à promoção de uma cultura institucional comprometida com a equidade, a inclusão e a efetividade dos direitos fundamentais.

Entre os programas e as iniciativas vinculados à atuação da Asprodec está um intenso trabalho para a democratização do acesso à justiça pela simplificação da linguagem. E, entre todas as ações pensadas e planejadas sobre o assunto pela Divisão de Promoção do Acesso à Justiça, destaca-se a realização desta 1ª Pesquisa de Linguagem e Acesso à Justiça.

No contexto da administração pública contemporânea, a aplicação de **pesquisas** de percepção constitui um **pilar essencial para a promoção da**

transparência e do controle social. Além de serem instrumentos de escuta, tais mecanismos orientam a definição de prioridades, o planejamento estratégico e a fiscalização contínua de políticas e projetos.

No Poder Judiciário, essa prática permite avaliar não apenas o desempenho funcional, mas, primordialmente, a **qualidade da interação entre a instituição e a sociedade**, servindo de base para o aperfeiçoamento das rotinas de trabalho. A adoção de pesquisas de satisfação reflete o compromisso da Administração Pública com a **excelência e o aprimoramento contínuo de sua atuação**.

Na Justiça do Trabalho, esses diagnósticos são cruciais para confrontar a expectativa do(a) jurisdicionado(a) com a realidade da prestação jurisdicional. Assim, a identificação de vulnerabilidades ou falhas comunicacionais deve, necessariamente, partir da perspectiva de quem utiliza o serviço, validando a experiência do(a) usuário(a) como **critério balizador de eficiência**.

A iniciativa de avaliar o desempenho comunicacional e as condições de acesso à Justiça ampara-se em importantes marcos regulatórios e compromissos institucionais:

- a) **Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples (Recomendação CNJ nº 144/2023) (Brasil, 2023):** Compromisso do Conselho Nacional de Justiça para tornar a linguagem jurídica compreensível a toda a sociedade.
- b) **Lei Federal nº 15.263/2025 (Política Nacional de Linguagem Simples) (Brasil, 2025):** Garante ao(à) cidadão(ã) o direito de compreender as comunicações dos órgãos públicos de forma clara, direta e inclusiva.
- c) **Política de Linguagem Simples do TRT-RS (Resolução Administrativa nº 21/2026) (Brasil, 2026):** Diretriz interna para humanizar, simplificar e desburocratizar atos e documentos institucionais.

Por fim, o TRT-RS dá um passo firme no alinhamento aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da ONU, principalmente o **ODS nº 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes) (Organização, 2015)**, que busca:

- a) Garantir a igualdade de acesso à justiça para todos (Meta 16.3);
- b) Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes (Meta 16.6);

- c) Assegurar o acesso público à informação (Meta 16.10) e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais.

Nesse contexto, o acesso à compreensão das comunicações institucionais passa a integrar a própria noção de **acesso material à justiça**, considerando que a **efetividade dos direitos depende também da possibilidade real de entendimento dos procedimentos, das decisões e das orientações produzidas pelo sistema de justiça**.

Além disso, promover uma comunicação pública clara e acessível garante o exercício de dois direitos fundamentais previstos na Constituição Federal: o **acesso à informação** (art. 5º, XIV) e o **efetivo acesso à Justiça** (art. 5º, XXXV), ao assegurar que as pessoas compreendam plenamente seus direitos e o funcionamento do Judiciário (Brasil, 1988).

A implementação deste diagnóstico estratégico é um passo indispensável para que a clareza e a objetividade se tornem padrões definitivos da entrega jurídica do TRT-RS, consolidando o entendimento de que **compreender o Direito é, antes de tudo, um direito fundamental de todas as pessoas**.

Os resultados consolidados da pesquisa poderão subsidiar ações institucionais voltadas ao aperfeiçoamento da comunicação do TRT-RS com a sociedade, revisão de fluxos e documentos, capacitações, iniciativas de linguagem simples, inclusiva e antidiscriminatória e ampliação das estratégias de acesso à justiça.

Os dados coletados servirão como base para a **priorização de ações que favoreçam e ampliem o acesso à Justiça e à informação** na Instituição. Para mensurar os impactos dessas ações, pretende-se repetir a pesquisa em dezembro de 2027, de forma a **comparar resultados e analisar o impacto real das ações implementadas a partir deste diagnóstico**.

2 METODOLOGIA E DADOS

A 1ª Pesquisa de Linguagem e Acesso à Justiça do TRT-RS teve como objetivo principal realizar um diagnóstico sobre a percepção da sociedade quanto à eficácia da comunicação do TRT-RS, fundamentando-se nas diretrizes da linguagem simples e do amplo acesso à justiça e à informação.

Para tanto, buscou-se avaliar a clareza e a compreensibilidade das informações transmitidas aos diferentes públicos em três frentes centrais de contato: o portal institucional na internet, os documentos processuais e os canais de atendimento.

2.1 Período e canais

A coleta das respostas, inicialmente prevista para o período de **1º a 30 de junho de 2026**, foi prorrogada **até 10 de julho** para ampliar a participação. Com isso, o formulário permaneceu disponível por **40 dias corridos**.

O diagnóstico foi estruturado por meio de um **questionário eletrônico** de livre adesão, com perguntas sobre diversos assuntos que oportunizaram a avaliação e a percepção da sociedade em relação à linguagem utilizada na Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul.

A pesquisa buscou identificar se os textos produzidos e as informações veiculadas por esta Justiça especializada funcionam como instrumentos de clareza ou se criam barreiras ao acesso à justiça devido ao uso excessivo de termos técnicos ou falta de explicações claras sobre direitos e procedimentos.

A iniciativa teve o objetivo de **mapear as dificuldades de compreensão linguística** dos(as) usuários(as) da Justiça do Trabalho no Rio Grande do Sul - incluindo cidadãos(ãs), advogados(as) e peritos(as) - no site, nos documentos processuais e no atendimento presencial ou virtual.

O **questionário eletrônico interativo** foi composto por **aproximadamente 30 perguntas**, entre perguntas objetivas e espaço para relatos livres e manifestações qualitativas. Ele foi disponibilizado em **plataforma digital** vinculada à empresa Google (*Google Forms*).

Para divulgação do questionário, foram adotadas as seguintes estratégias:

- a) divulgação no portal de comunicação interna;
- b) divulgação no site externo do Tribunal;
- c) divulgação nas redes sociais do Tribunal;
- d) entrega de QR Codes de acesso à pesquisa no prédio do Foro Trabalhista de Porto Alegre;
- e) distribuição de marcadores de páginas com o QR Code para a pesquisa e com um pequeno glossário com 10 expressões muito comuns na Justiça do Trabalho;
- f) abordagem presencial no Foro Trabalhista de Porto Alegre;

- g) convite às partes e procuradores(as) após audiências e atendimentos nos balcões das unidades;
- h) disponibilização de cartazes por todos os prédios e elevadores;
- i) divulgação à imprensa local;
- j) divulgação em universidades, a partir de contatos de magistrados(as) e servidores(as) com acesso ao meio acadêmico;
- k) convite ao final dos atendimentos eletrônicos da Ouvidoria;
- l) divulgação a sindicatos representantes de trabalhadores(as), entre outras.

2.2 Perfil dos participantes

Tendo em vista que o objetivo da ação foi avaliar a percepção dos serviços prestados pela Justiça do Trabalho no RS, entendeu-se fundamental que as diversas partes envolvidas em um processo judicial fossem ouvidas.

Para a coleta de dados, foram aplicados questionários para os seguintes públicos:

- a) magistrados(as) e servidores(as) da própria Justiça do Trabalho no RS;
- b) advogados(as),
- c) peritos(as),
- d) membros e servidores(as) do Ministério Público do Trabalho;
- e) estudantes e estagiários(as);
- f) trabalhadores(as);
- g) empregadores(as) pessoa física;
- h) representantes de empresas (prepostos e prepostas);
- i) testemunhas.

Tal público foi dividido em duas categorias principais: **técnico e leigo**.

- a) **Do perfil “técnico” fizeram parte:** magistrados(as) e servidores(as) da própria Justiça do Trabalho no RS; advogados(as), peritos(as), membros e servidores(as) do Ministério Público do Trabalho.
- b) **Do perfil “leigo”, fizeram parte:** estudantes e estagiários(as); trabalhadores(as); empregadores(as) pessoa física; representantes de empresas (prepostos e prepostas) e testemunhas.

Cada categoria de público respondeu a um questionário diferente, considerando suas diferentes funções, interesses e percepções. Os questionários convidaram as pessoas a responder às seguintes perguntas:

Perfil técnico

1. As decisões do 1º Grau publicadas pela Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul são claras e fáceis de entender. Você concorda com essa afirmação?
2. Os despachos publicados no 1º grau da Justiça do Trabalho no RS são claros o suficiente para que você saiba exatamente qual providência deve tomar no processo. Você concorda com essa afirmação?
3. As decisões do 2º Grau publicadas pela Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul são claras e fáceis de entender. Você concorda com essa afirmação?
4. Os acórdãos do TRT-RS são redigidos de forma objetiva, facilitando a identificação imediata da decisão tomada. Você concorda com essa afirmação?
5. A linguagem utilizada pelo TRT-RS exige que eu preste esclarecimentos adicionais aos meus clientes (ou às partes) para que eles(as) compreendam o processo. Você concorda com essa afirmação?
6. As orientações que recebo nos canais de atendimento do TRT-RS são claras e fáceis de aplicar no dia a dia. Você concorda com essa afirmação?

Perfil leigo

1. Você tem ou já teve algum processo trabalhista?
2. Se já teve algum processo, você recebeu o número dele e as informações sobre como acompanhá-lo logo que entrou com a ação?
3. Com que frequência você usa os serviços da Justiça do Trabalho ou lida com processos trabalhistas?
4. Quando você precisa de informações sobre o processo, o que você faz? Marque mais de uma opção, se desejar. Procuo meu(minha) advogado(a). Pesquiso no site do Tribunal. Procuo atendimento (por telefone, no balcão virtual, presencial...) Procuo no Google ou no Youtube. Pergunto para amigos ou familiares. Acesso o Sistema PJe. Não sei responder/Não se aplica.
5. Você já teve que ir até o prédio da Justiça do Trabalho, ligar ou pedir ajuda para alguém apenas porque não entendeu uma informação escrita em um documento?
6. Você sabia que o Tribunal tem um site (www.TRT-RS.jus.br), onde você pode buscar informações sobre o processo e encontrar nossos contatos e canais de atendimento?

7. Você sabia que, no site do Tribunal, você pode mostrar interesse em fazer acordos no processo?
8. Você sabia que, no site do Tribunal, há um botão chamado "Consulta Cidadão", onde o que acontece com o processo está explicado em linguagem simples?
9. Se já usou o site do TRT-RS (www.TRT-RS.jus.br), você conseguiu encontrar o que precisava?
10. As expressões "Conclusos para despacho", "Expedido alvará" e "Trânsito em julgado" são claras para você?
11. Você já recebeu alguma notificação, e-mail ou documento da Justiça do Trabalho?
12. Quando leu o documento, você entendeu o que precisava fazer?
13. Se você recebeu algum documento ou e-mail, como foi a experiência?
14. Leia o texto abaixo: "Fica o(a) destinatário(a) notificado(a) para ciência do ajuizamento da Ação de Consignação em Pagamento e para que se manifeste quanto ao levantamento do depósito efetuado pela consignante, diretamente nos autos eletrônicos do PJe, no prazo de 15 (quinze) dias." Se recebesse esse documento, você saberia o que fazer?
15. Leia o trecho a seguir: "Pela presente, fica o destinatário intimado para que apresente defesa diretamente no PJe, acompanhada dos documentos que a instruem, sob pena de revelia e confissão em relação à matéria de fato, no prazo de 5 dias, a contar da data do recebimento." Se recebesse esse documento, você saberia dizer o que acontece se não apresentar a defesa?
16. Como você se sente ao ler textos como os das perguntas anteriores?
17. Você já participou de alguma audiência na Justiça do Trabalho?
18. Você entendeu tudo que foi falado na audiência?
19. Como você se sentiu depois da audiência?
20. Durante o atendimento (presencial, por telefone ou virtual), as pessoas que te atendem utilizam palavras jurídicas que você não conhece?
21. Quando você acessa o prédio da Justiça do Trabalho, você consegue se localizar facilmente e ir onde precisa?

Além dessas perguntas, ambas as categorias de público foram convidadas a informar dados sociodemográficos, como **escolaridade**, **perfil** e **faixa etária**, e a responder às seguintes perguntas comuns:

1. As placas e os avisos dos prédios da Justiça do Trabalho são fáceis de entender. Você concorda com essa afirmação?
2. Você gostaria de receber informações de seu processo trabalhista por quais canais de comunicação? Você pode marcar mais de uma alternativa, se desejar. WhatsApp - SMS (Mensagem de texto no celular) - E-mail - Aplicativo - Carta/Correios - Oficial(a) de Justiça - Diário Oficial - Push - Outros
3. O que ajudaria você a entender melhor o que a Justiça do Trabalho diz? Substituição de palavras difíceis por palavras mais simples - Uma ferramenta para "traduzir" os textos no site ou em um aplicativo - Textos mais curtos e objetivos - Uso de imagens, ícones e gráficos ilustrativos - Resumos em linguagem simples nos documentos - Cartilhas explicativas - Vídeos explicativos - Sinalização mais clara - Atendimento via chat no site do Tribunal.

2.2.1 Perfil quanto à escolaridade

Em relação ao perfil educacional dos participantes, a pesquisa revelou uma amostra com **notável nível de instrução formal**. O grupo amplamente majoritário é composto por pessoas com **Pós-Graduação, Mestrado ou Doutorado Completo, representando 54,0% do total**. Somados a este grupo, os respondentes com **Superior Completo equivalem a 18,4%**, seguidos por aqueles com **Pós-Graduação, Mestrado ou Doutorado Incompleto, que perfazem 15,2%**. Os demais participantes distribuem-se entre os níveis **superior incompleto (8,0%), médio completo e incompleto (3,9%) e fundamental completo e incompleto (0,5%)**.

A massiva concentração de público altamente escolarizado — com **87,5% dos respondentes possuindo nível superior concluído ou pós-graduação** (índice que chega a 95,5% se contabilizados os que possuem o ensino superior incompleto) — indica que **os dados coletados refletem a perspectiva de uma parcela da população com forte letramento e familiaridade com a linguagem formal**.

Tabela 1: Dados de escolarização e perfil social dos(as) cidadãos(ãs)

Escolaridade	Respostas	Proporção da resposta (%)
Pós-Graduação, Mestrado ou Doutorado Completo	303	54,0%
Superior Completo	103	18,4%
Pós-Graduação, Mestrado ou Doutorado Incompleto	85	15,4%

Superior Incompleto	45	8,0%
Ensino Médio Completo	19	3,4%
Ensino Médio Incompleto	3	0,5%
Fundamental Incompleto	2	0,4%
Fundamental Completo	1	0,2%

Fonte: Elaboração do TRT-RS

Importante!

Esse panorama reforça o papel estratégico do diagnóstico: se mesmo um público com este perfil de **excelência educacional** aponta barreiras na compreensão dos atos judiciais, evidencia-se a **urgência ainda maior de simplificar a linguagem para garantir a inclusão das faixas da população com menor instrução formal**.

2.2.1 Perfil quanto à idade

No que se refere à distribuição geracional da amostra, os dados apontam para a **predominância de um público adulto e em idade madura**.

A faixa etária mais expressiva é composta por indivíduos **entre 40 e 49 anos**, abrangendo **33,3%** do total de respondentes. O segundo maior grupo concentra-se na faixa **entre 50 e 59 anos (24,2%)**, seguido pelas pessoas situadas entre **60 e 69 anos (17,1%)**. Os participantes entre **30 e 39 anos** representam **16,0%**, enquanto as extremidades geracionais da pesquisa — jovens com **até 29 anos** e idosos **acima de 70 anos** — somam as menores parcelas (6,6% e 2,7%, respectivamente).

Essa composição demográfica demonstra que **a pesquisa engajou, majoritariamente, cidadãos(ãs) e profissionais consolidados em suas trajetórias civis e laborais**. Sua experiência de vida confere consistência às avaliações sobre os canais e a clareza da comunicação institucional do TRT-RS, ao passo que sinaliza a necessidade de atenção contínua para a inclusão plena tanto do público jovem quanto da população idosa nas plataformas e linguagens do Tribunal.

Tabela 2: Faixa etária das pessoas respondentes

Idade	Respostas	Proporção da resposta (%)
Até 29 anos	38	6,6%
Entre 30 e 39 anos	90	16,0%
Entre 40 e 49 anos	187	33,3%
Entre 50 e 59 anos	136	24,2%
Entre 60 e 69 anos	96	17,1%
Acima de 70 anos	15	2,7%

Fonte: Elaboração do TRT-RS

2.3 Volume de dados

Para garantir a validade estatística e a representatividade dos dados coletados na pesquisa sobre linguagem e acesso à justiça no âmbito do TRT-RS, estipulou-se a meta de 385 respondentes. Este número foi calculado com base na Fórmula de Cochran (desenvolvida pelo estatístico William G. Cochran) para populações de grande porte (consideradas infinitas para fins estatísticos), adotando-se um nível de **confiança de 95%**, **margem de erro de 5%** e máxima variabilidade. Isso significa que, ao atingir essa amostra, há uma probabilidade de 95% de que os resultados reflitam a real percepção da população estudada, respeitando a variação máxima permitida dentro dos padrões científicos de pesquisa social e jurídica.

A pesquisa teve um total de **561 pessoas respondentes**, assim divididas:

Tabela 3: Participação na pesquisa por público

Público	Nº de respondentes	Proporção da resposta (%)
Magistrados(as) e servidores(as) da JT no RS	264	47,0%
Trabalhadores(as)	140	25,0%
Advogados(as)	90	16,0%
Estudantes e estagiários(as)	28	5,0%
Representantes de empresas	23	4,1%

(prepostos e prepostas)		
Testemunhas	7	1,2%
Empregadores(as) pessoa física	4	0,7%
Membros e servidores(as) do Ministério Público do Trabalho	3	0,5%
Peritos(as)	2	0,4%
Total Geral	561	100,00%

Fonte: Elaboração do TRT-RS

Com o encerramento do período de coleta, a pesquisa alcançou um total de **561 respondentes validados(as), superando a meta inicial estabelecida de 385 respostas**. Esse incremento amostral de 45,7% conferiu maior precisão aos resultados: mantendo-se o nível de confiança em 95%, **a margem de erro amostral foi reduzida de 5% para 4,13%**, elevando o rigor estatístico e a confiabilidade das conclusões apresentadas neste relatório.

Por se tratar de uma estratégia exclusivamente on-line, a distribuição entre os perfis de respondentes apresentou assimetrias. A adesão voluntária de uma base maior de trabalhadores(as), por exemplo, pode ter sido limitada pelo déficit de acesso digital de uma parcela desse público-alvo. Da mesma forma, pessoas que participam de forma mais pontual no sistema judicial — como testemunhas (1,2%), empregadores(as) pessoa física (0,7%) e peritos (0,4%) — também registraram uma baixa adesão, resultando em uma sub-representação que limita análises mais profundas sobre suas percepções específicas. Diante desse cenário, não é possível determinar se a barreira de acesso identificada decorreu especificamente da dinâmica do questionário digital ou se reflete um obstáculo anterior e mais amplo: a própria barreira de acesso à Justiça.

Por fim, destaca-se que os dados refletem a percepção dos(as) participantes e não devem ser extrapolados estatisticamente, já que a adesão foi voluntária. Ainda assim, o alto volume de respostas consolida a pesquisa como um importante diagnóstico institucional. **Suas conclusões apontam tendências claras e oferecem um panorama qualificado para orientar as políticas de linguagem e de acesso à justiça no TRT-RS.**

3 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Este capítulo dedica-se à análise detalhada e à interpretação dos dados quantitativos e qualitativos extraídos da pesquisa. A partir do universo de 561 respondentes validados, as informações foram estruturadas de modo a identificar os **diferentes padrões de percepção entre os(as) usuários(as) do sistema de justiça**.

3.1 Percepções do público técnico

Esta seção tratará das avaliações do público técnico, composto por advogados(as), magistrados(as), servidores(as), etc., cujas rotinas processuais oferecem um diagnóstico especializado sobre a clareza, a acessibilidade e a efetividade dos atos e decisões da Justiça do Trabalho.

3.1.1 Nível de clareza percebido nas decisões do 1º Grau

Quando questionados sobre a premissa de que *"As decisões do 1º Grau publicadas pela Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul são claras e fáceis de entender"*, o público técnico demonstrou uma visão **moderada**.

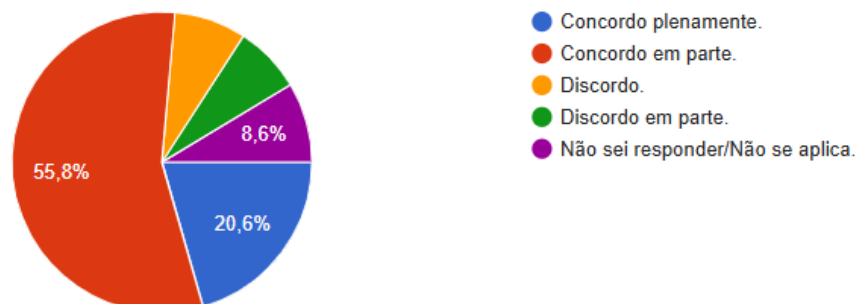
A maioria absoluta dos respondentes, totalizando **55,8%**, afirmou que **concorda em parte** com a afirmação. Por outro lado, **20,6%** indicaram que concordam plenamente, enquanto as opções de abstenção ou desconhecimento (Não sei responder/Não se aplica) somaram **8,6%**. Os percentuais restantes dividem-se entre aqueles que discordam (**7,8%**) ou discordam em parte (**7,2%**) da clareza das publicações.

Importante!

Este cenário revela um diagnóstico importante para o relatório: **o peso expressivo das concordâncias parciais sinaliza que, mesmo entre profissionais altamente habituados à rotina processual e ao jargão jurídico, a compreensão das decisões de primeiro grau ainda enfrenta barreiras estruturais para ser plena ou imediata.**

Esse resultado ratifica a pertinência de ações voltadas à simplificação e ao aperfeiçoamento da linguagem institucional, evidenciando que os esforços de clareza beneficiam não apenas o cidadão comum, mas também os(as) próprios(as) atores(as) técnicos(as) do sistema de Justiça.

Figura 1: Respostas à pergunta: “As decisões do 1º Grau publicadas pela Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul são claras e fáceis de entender.”



Fonte: Elaboração do TRT-RS

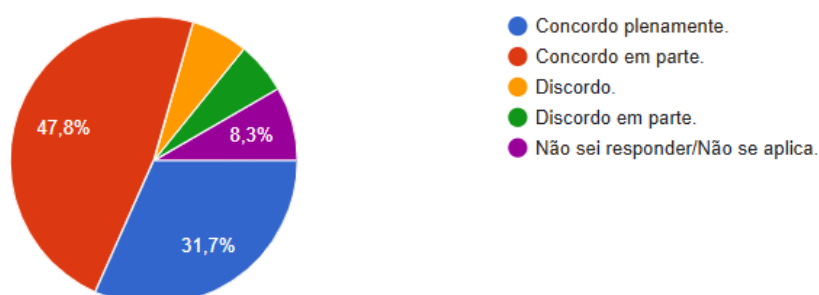
Na sequência, ao avaliar a afirmação de que ***“Os despachos publicados no 1º grau da Justiça do Trabalho no RS são claros o suficiente para que você saiba exatamente qual providência deve tomar no processo”***, o padrão de respostas do público técnico manteve-se **inclinado a ressalvas**, embora com nuances distintas.

A maior parcela dos(as) respondentes, correspondendo a **47,8%**, **indicou que concorda em parte com o enunciado**. Paralelamente, **31,7%** afirmaram que concordam plenamente que o texto cumpre sua função prática de direcionamento. A opção “Não sei responder/Não se aplica” foi a escolha de **8,3%** da amostra, enquanto o restante se dividiu entre a discordância parcial (5,8%) e total (6,4%).

⚠ Importante!

Esse resultado evidencia que, embora os despachos do primeiro grau possuam uma resolutividade operacional um pouco mais nítida para os(as) operadores(as) do Direito, **quase metade do público técnico ainda identifica ambiguidades ou excessos formais que impedem uma compreensão imediata** e sem margem para dúvidas da providência a ser adotada.

Figura 2: Respostas à pergunta: "Os despachos publicados no 1º grau da Justiça do Trabalho no RS são claros o suficiente para que você saiba exatamente qual providência deve tomar no processo"



Fonte: Elaboração do TRT-RS

3.1.2 Nível de clareza percebido nas decisões do 2º Grau

Ao analisar especificamente o cenário das decisões de segunda instância frente à premissa de que **"As decisões do 2º Grau publicadas pela Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul são claras e fáceis de entender"**, observa-se uma sutil alteração na percepção do público técnico em comparação ao primeiro grau.

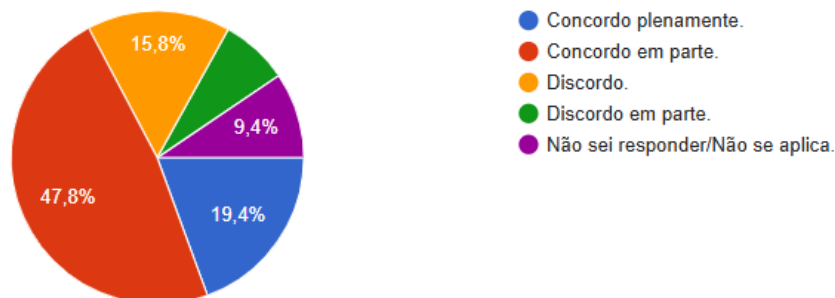
A maior parcela dos(as) respondentes(as) também indicou que **concorda em parte (47,8%)**, registrando um número inferior em relação ao obtido no primeiro grau. Por sua vez, o índice daqueles que **concordam plenamente** manteve-se quase o mesmo, atingindo 19,4% (frente a 20,6% no grau inferior).

O dado mais importante nesta comparação, contudo, é a diferença de opinião de insatisfação direta: **a opção "discordo" saltou para 15,8% dos votos**, praticamente dobrando sua relevância no segundo grau em relação ao primeiro grau (6,4%). Por fim, o índice de abstenção ou neutralidade (Não sei responder/Não se aplica) figurou em 9,4%, enquanto os 7,5% restantes alinharam-se na discordância parcial.

Importante!

Esse paralelo comparativo evidencia que **o segundo grau de jurisdição é percebido como um ambiente com barreiras de compreensão ligeiramente mais acentuadas pelos(as) profissionais da área jurídica**, possivelmente devido à maior complexidade intrínseca dos acórdãos e incidentes processuais, o que reforça a necessidade de se estender as políticas de Linguagem Simples a todas as instâncias do Tribunal.

Figura 3: Respostas à pergunta: “As decisões do 2º Grau publicadas pela Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul são claras e fáceis de entender”.

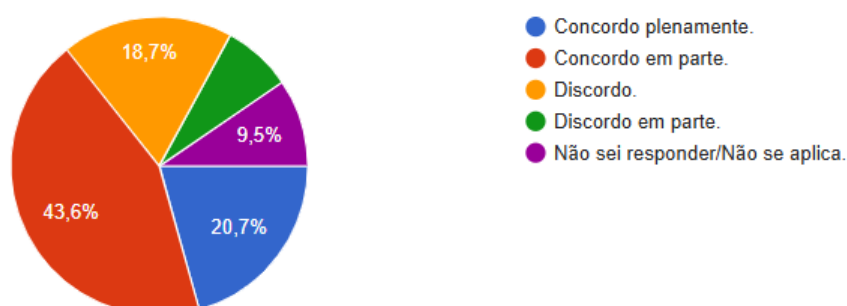


Fonte: Elaboração do TRT-RS

Aprofundando a avaliação do segundo grau, a pesquisa buscou medir o nível de síntese e utilidade operacional das decisões colegiadas. Diante da premissa de que **“os acórdãos do TRT-RS são redigidos de forma objetiva, facilitando a identificação imediata do que foi decidido”**, a maior parcela do público técnico manifestou um posicionamento moderado, com **43,6% indicando que concorda em parte**.

O índice daqueles que **concordam plenamente ficou em 20,7%**. O dado mais alarmante deste bloco, contudo, é a **insatisfação convicta: 18,7% dos(as) respondentes afirmaram que discordam da afirmação, evidenciando uma barreira concreta na localização ágil das teses e dispositivos julgados**. A opção “Não sei responder/Não se aplica” respondeu por 9,5% dos votos, restando o percentual residual para a discordância parcial (7,5%).

Figura 4: Respostas à pergunta “Os acórdãos do TRT-RS são redigidos de forma objetiva, facilitando a identificação imediata do que foi decidido”.



Fonte: Elaboração do TRT-RS

Esse cenário acende um alerta importante: **a falta de objetividade e o excesso de prolixidade nos acórdãos impactam diretamente a eficiência do público técnico**. O diagnóstico reforça que as ações de Linguagem Simples no Tribunal precisam ir além da troca de termos difíceis, exigindo uma reestruturação de formato que privilegie a concisão, a ordem direta e o destaque visual das conclusões do colegiado.

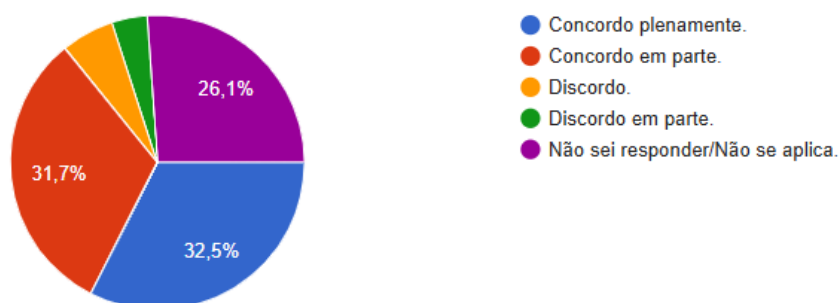
3.1.3 Orientações e prestação de informações

Um dos indicadores mais decisivos sobre o impacto prático do formalismo jurídico no cotidiano processual emergiu da reação à assertiva: **"A linguagem utilizada pelo TRT-RS exige que eu preste esclarecimentos adicionais aos meus clientes (ou às partes) para que eles(as) compreendam o processo"**. A maioria dos(as) respondentes(as) validou essa realidade, com **32,5%** declarando que **concordam plenamente** e **31,7%** indicando que **concordam em parte**.

Combinados, esses percentuais revelam que **quase dois terços (64,2%) do público técnico precisam despendar tempo e esforço atuando como intermediários(as) ou "tradutores(as)" das comunicações do Tribunal para que os(as) cidadãos(ãs) compreendam o andamento de seus próprios litígios**.

Paralelamente, a opção "Não sei responder/Não se aplica" registrou expressivos 26,1%, reflexo natural da presença de magistrados(as) e servidores(as) na amostra, por não compreenderem as partes como "clientes". Em contrapartida, a parcela que rejeita essa necessidade de complementação é residual, somando apenas **9,7% entre a discordância total e a parcial**.

Figura 5: Respostas à pergunta "A linguagem utilizada pelo TRT-RS exige que eu preste esclarecimentos adicionais aos meus clientes (ou às partes) para que eles(as) compreendam o processo".



Fonte: Elaboração do TRT-RS

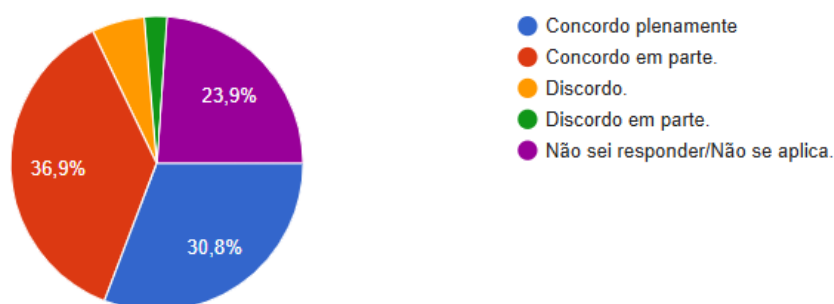
! Importante!

O dado consolida a premissa de que a atual linguagem institucional **gera um ruído que sobrecarrega os(as) profissionais e distancia a sociedade da Justiça do Trabalho**, referendando a urgência de atos e despachos emitidos originalmente sob os critérios de clareza e simplificação.

Em relação às interações diretas com o Tribunal, a pesquisa avaliou a concordância com a seguinte afirmação: **"As orientações que recebo nos canais de atendimento do TRT-RS são claras e fáceis de aplicar no dia a dia"**. A resposta mais expressiva aponta para uma **aprovação parcial, com 36,9% dos participantes declarando que concordam em parte com o enunciado**. Paralelamente, 30,8% demonstraram plena satisfação operacional ao selecionar a opção "concordo plenamente". A alternativa "Não sei responder/Não se aplica" obteve expressivos 23,9% de adesão, indicando possivelmente uma parcela de respondentes técnicos(as) que não utiliza esses canais de suporte com frequência em sua rotina de trabalho.

O restante do grupo dividiu-se entre a discordância total (5,8%) e parcial (2,5%). Embora a soma das concordâncias atinja a maioria, o fato de o maior grupo ainda fazer ressalvas (concorda em parte) sinaliza que, **mesmo em canais diretos de atendimento ao público, persistem ruídos ou complexidades na transmissão das informações**. Esse diagnóstico aponta para a relevância de se estender as diretrizes da Linguagem Simples e do atendimento focado no usuário de forma contínua às equipes de suporte e secretarias.

Figura 6: Concordância das pessoas quanto à afirmação "As orientações que recebo nos canais de atendimento do TRT-RS são claras e fáceis de aplicar no dia a dia."



Fonte: Elaboração do TRT-RS

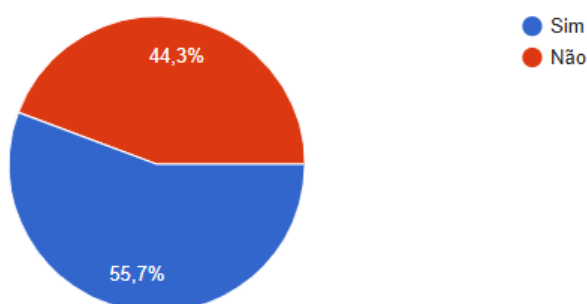
3.2 Percepções do público leigo

Na sequência, são apresentadas as análises sobre as manifestações do público leigo que respondeu à pesquisa, composto por trabalhadores(as), empregadores(as), testemunhas, representantes de empresas, estudantes e estagiários(as).

3.2.1 Nível de acesso às informações processuais

Para contextualizar a proximidade do público leigo com a Justiça do Trabalho, a primeira questão buscou identificar a experiência real desse grupo com o processo judicial. Ao serem indagados(as) **se têm ou já tiveram algum processo trabalhista**, a maioria dos(as) respondentes, equivalente a **55,7%**, afirmou que **sim**, enquanto 44,3% (o correspondente a 62 pessoas) declararam nunca ter vivenciado essa situação.

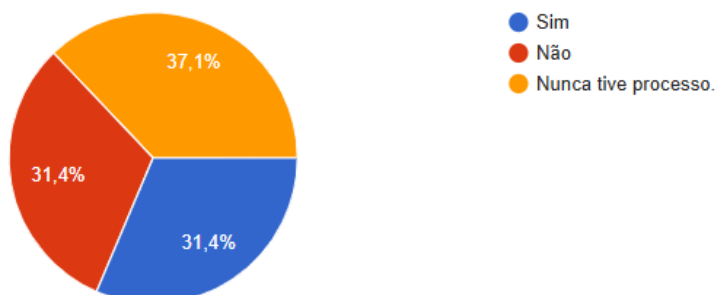
Figura 7: Experiência prévia com processo trabalhista:
“Você tem ou já teve algum processo trabalhista?”



Fonte: Elaboração do TRT-RS

Na sequência, para mapear o acolhimento informativo inicial dispensado a esse(a) jurisdicionado(a), questionou-se: **“Se já teve algum processo, você recebeu o número dele e as informações sobre como acompanhá-lo logo que entrou com a ação?”**. O resultado demonstrou um cenário de exato empate e divisão entre as pessoas que tiveram processos: **31,4%** afirmaram que **sim**, receberam os dados prontamente, enquanto outros(as) **31,4%** relataram que **não** tiveram esse acesso imediato (os 37,1% restantes indicaram a opção Nunca tive processo).

Figura 8: Recebimento de Dados Processuais no Início da Ação:
“Se já teve algum processo, você recebeu o número dele e as informações sobre como acompanhá-lo logo que entrou com a ação?”



Fonte: Elaboração do TRT-RS

! Importante!

Esse diagnóstico revela uma **relevante barreira de transparência no início da relação processual**. O fato de que **metade (50%) das pessoas leigas com demandas na Justiça do Trabalho não recebeu dados básicos de acompanhamento** (como o número do processo ou instruções de consulta) logo no ajuizamento reforça a necessidade de se criarem mecanismos e fluxos automáticos de comunicação que **informem o(a) cidadão(ã) desde o primeiro dia, mitigando o sentimento de alienação informativa e promovendo um verdadeiro acesso à informação**.

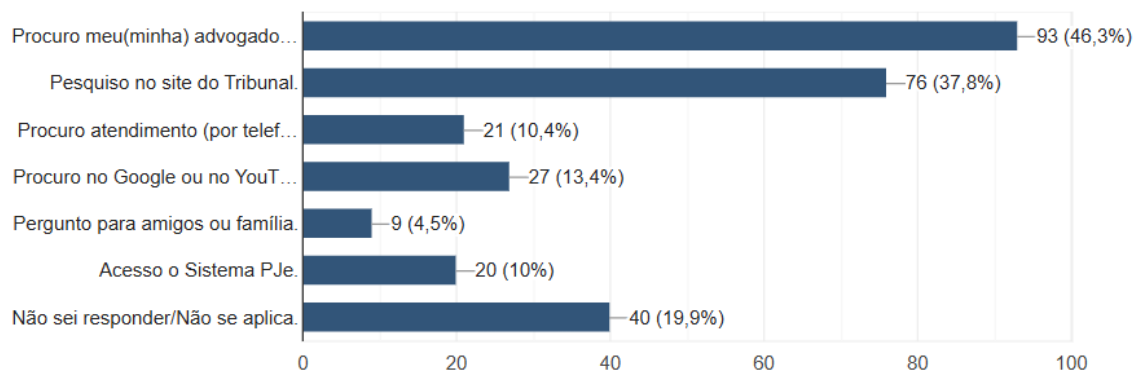
3.2.2 A Busca pela Informação e os Impactos do Hermetismo Textual

Ao mapear a recorrência com que **esse grupo lida com a Justiça do Trabalho**, constatou-se que 38,3% dos(as) respondentes acessam os serviços raramente, enquanto 25,9% afirmaram que aquele foi seu primeiro contato. O grupo que lida com processos semanal ou diariamente representa 17,9% (36 pessoas), e os 17,9% restantes não souberam responder ou indicaram a não aplicabilidade da questão.

Diante da necessidade de obter informações sobre a movimentação processual, **o papel do(a) intermediário(a) técnico(a) voltou a se destacar: 46,3% dos(as) usuários(as) leigos(as) afirmaram que procuram diretamente seu(sua) advogado(a)**. Contudo, uma parcela expressiva tenta exercer sua autonomia consultiva, com **37,8% pesquisando no site do Tribunal, 13,4% buscando suporte em plataformas externas (Google ou YouTube), 10,4%**

recorrendo aos canais de atendimento oficial (telefônico, balcão virtual ou presencial) e outros 10,0% tentando navegar diretamente no Sistema PJe.

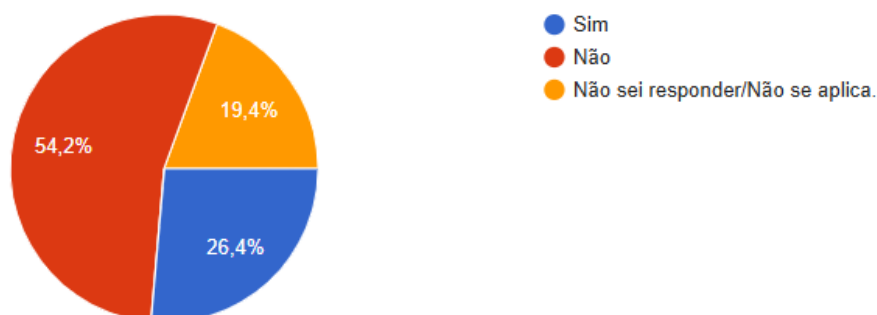
Figura 9: Canais utilizados pelo público leigo para buscar informações do processo (múltipla escolha): “Quando você precisa de informações sobre o processo, o que você faz?”



Fonte: Elaboração do TRT-RS

Essa tentativa de busca autônoma por parte do(a) cidadão(ã), contudo, esbarra, muitas vezes, **na complexidade formal dos documentos emitidos**. Quando indagados(as) se já precisaram se deslocar ao prédio da Justiça do Trabalho, telefonar ou pedir ajuda de terceiras pessoas unicamente por não terem compreendido uma informação escrita em um documento, **26,4% dos respondentes confirmaram que sim (53 pessoas)**. Embora 54,2% tenham respondido negativamente (109 pessoas) e 19,4% optado pela abstenção (Não se aplica, 39 pessoas), **o índice de mais de um quarto da amostra, afetado diretamente pela falta de clareza textual, destaca a necessidade de adoção de estratégias voltadas à Linguagem Simples, para redução desse número.**

Figura 10: Canais utilizados pelo público leigo para buscar informações do processo: “Você já teve que ir até o prédio da Justiça do Trabalho, ligar ou pedir ajuda para alguém apenas porque não entendeu uma informação escrita em um documento?”



Fonte: Elaboração do TRT-RS

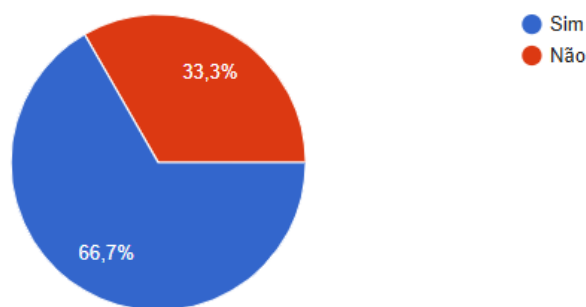
⚠ Importante!

Esses dados comprovam que a linguagem rebuscada ou excessivamente técnica **gera um ônus prático e financeiro para o(a) cidadão(ã)**, que precisa despende tempo e recursos para decodificar uma notificação ou um despacho, além de **aumentar a demanda por atendimento presencial e telefônico nas secretarias do TRT-RS.**

3.2.3 Experiência Digital e a Visibilidade de Ferramentas de Acesso

Ao avaliar o contato inicial dos(as) cidadãos(ãs) com as **plataformas digitais** do Tribunal, observou-se que a existência da página oficial na internet é de conhecimento da maioria: **66,7% dos(as) respondentes afirmaram que sabiam da existência do site** institucional para buscar informações e contatos, **ao passo que 33,3% relataram desconhecer o portal, o que representa um percentual bastante expressivo.**

Figura 11: Conhecimento sobre a existência do site do TRT-RS (público leigo):
“Você sabia que o Tribunal tem um site (www.trt4.jus.br), onde você pode buscar informações sobre o processo e encontrar nossos contatos e canais de atendimento?”

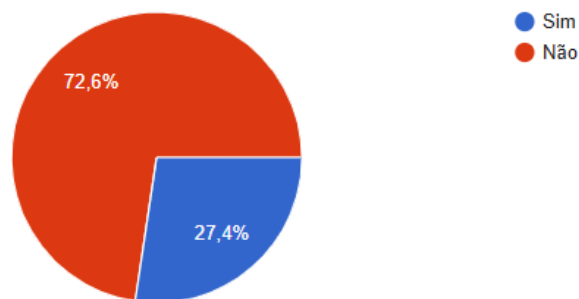


Fonte: Elaboração do TRT-RS

Ainda assim, é um dado relevante saber que **33,3% das pessoas sequer tinham ciência de que o TRT-RS mantém uma página oficial na internet.**

Além disso, quando a pesquisa investigou o nível de ciência sobre funcionalidades estratégicas abrigadas no site, os índices de desconhecimento tornaram-se bastante expressivos. **Questionados se sabiam que podiam manifestar interesse em fazer acordos diretamente pela página, uma esmagadora maioria de 72,6% respondeu que não tinha ciência dessa possibilidade, restando apenas 27,4% de respostas afirmativas.**

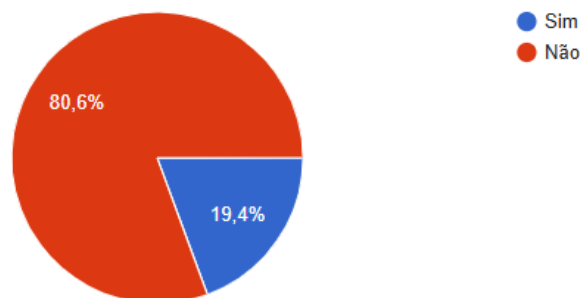
Figura 12: Conhecimento sobre a ferramenta de conciliação no site (público leigo):
“Você sabia que, no site do Tribunal, você pode mostrar interesse em fazer acordos no processo?”



Fonte: Elaboração do TRT-RS

O distanciamento informativo se mostrou ainda mais agudo no quesito de acessibilidade textual. Diante do questionamento sobre a existência do botão **"Consulta Cidadão"** — canal projetado para traduzir o andamento processual em linguagem simples —, **80,6% dos(as) participantes (162 pessoas) declararam que não sabiam da existência da ferramenta, contra apenas 19,4% que a conheciam.**

Figura 12: Conhecimento sobre a ferramenta "Consulta Cidadão", no site (público leigo):
“Você sabia que, no site do Tribunal, há um botão chamado "Consulta Cidadão", onde o que acontece com o processo está explicado em linguagem simples?”

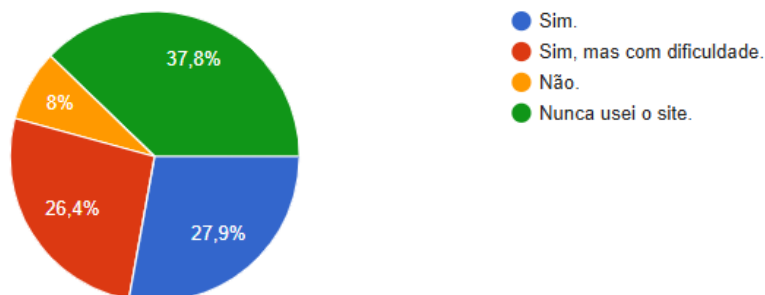


Fonte: Elaboração do TRT-RS

Por fim, a pesquisa buscou medir a usabilidade prática da plataforma entre aqueles que de fato já navegaram nela. Do universo total de respondentes, 37,62% afirmaram que nunca utilizaram o site.

Entre as pessoas que já utilizaram o site, as percepções dividiram-se de forma acirrada: 27,9% afirmaram que sim, conseguiram encontrar o que precisavam; contudo, uma parcela praticamente equivalente (**26,4%**) **relatou que obteve êxito, mas com dificuldade, enquanto 8,0% não encontraram as informações desejadas.**

Figura 13: Experiência de uso e sucesso no site do TRT-RS (público leigo geral):
“Se já usou o site do TRT-RS (www.trt4.jus.br), você conseguiu encontrar o que precisava?”



Fonte: Elaboração do TRT-RS

⚠ Importante!

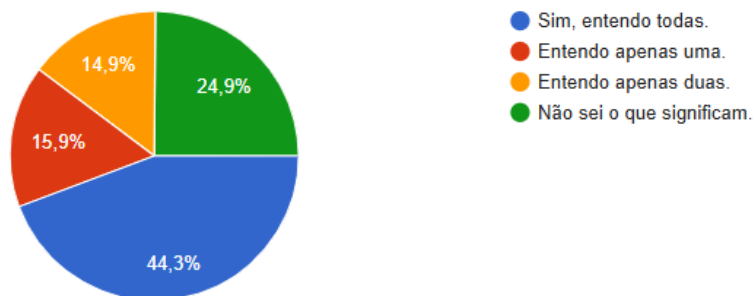
Este diagnóstico consolida a tese de que a política de Linguagem Simples e inclusão do TRT-RS precisa avançar em duas frentes simultâneas: no **aprimoramento interno da arquitetura de informação e da usabilidade do portal**, e no **forte investimento em comunicação externa e letramento digital**, para que ferramentas indispensáveis à cidadania — como a **Consulta Cidadão** e **os canais de conciliação** — passem a ser efetivamente conhecidas e utilizadas pela população.

3.2.4 Compreensão de Termos Jurídicos e Experiência Prática com Documentos

No bloco dedicado à avaliação direta dos textos institucionais (“*Nossos textos são fáceis de entender?*”), testou-se a familiaridade do público leigo com expressões rotineiras da prática processual, tais como “**Conclusos para despacho**”, “**Expedido alvará**” e “**Trânsito em julgado**”.

Menos da metade das pessoas respondentes (44,3%) afirmou compreender a totalidade dos termos propostos. Em contrapartida, **24,9% declararam não saber o significado de nenhuma das expressões**, enquanto **15,9% compreendem apenas uma** e **14,9% entendem duas delas**.

Figura 14: Compreensão de termos jurídicos comuns (público leigo):
“As expressões “Conclusos para despacho”, “Expedido alvará” e
“Trânsito em julgado” são claras para você?”



Fonte: Elaboração do TRT-RS

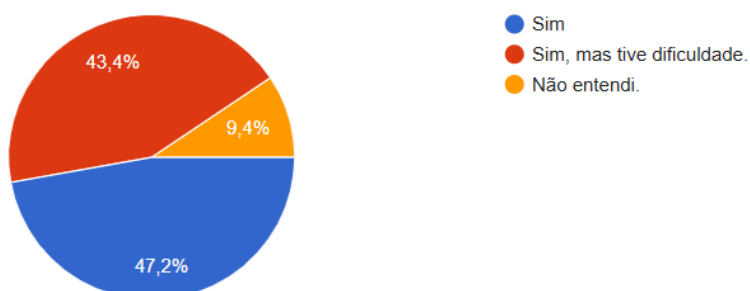
⚠ Importante!

Esse resultado evidencia que **mais da metade da amostra (55,7%) possui desconhecimento total ou parcial de termos basilares, ilustrando o abismo comunicacional gerado pelo jargão jurídico tradicional.**

Na sequência, ao serem questionados se já haviam recebido alguma notificação, e-mail ou documento emitido pela Justiça do Trabalho, 26,4% responderam positivamente, ao passo que 62,2% indicaram que não e 11,4% preferiram não responder ou assinalaram a não aplicabilidade.

Direcionando a análise exclusivamente ao subgrupo de pessoas que efetivamente receberam e leram notificações e e-mails do Tribunal, mapeou-se a qualidade dessa experiência. Quando indagados(as) se compreenderam as providências solicitadas logo após a leitura, 46,30% responderam de forma afirmativa. **Todavia, uma parcela expressiva de 43,4% declarou ter compreendido apenas com dificuldade. O índice daqueles que simplesmente não entenderam o teor do documento foi de 9,4%.**

Figura 15: Compreensão imediata de documentos judiciais (público leigo):
“Quando leu o documento, você entendeu o que precisava fazer?”

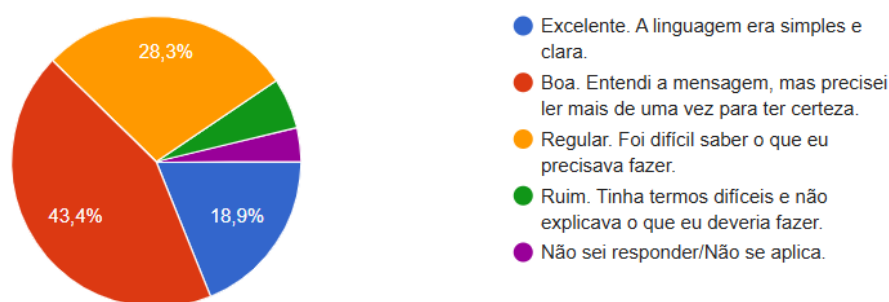


Fonte: Elaboração do TRT-RS

Por fim, ao detalharem qualitativamente essa experiência com a escrita institucional, o caráter problemático do formato atual consolidou-se: **apenas 18,9% classificaram a experiência como excelente (linguagem simples e clara).**

A resposta majoritária apontou para uma percepção boa, mas com ressalvas (43,4%), na qual o usuário **precisou reler o texto mais de uma vez para obter certeza sobre o teor da mensagem.** Além disso, **28,3% consideraram a experiência regular, apontando dificuldade em descobrir a ação demandada,** e o restante dividiu-se entre avaliações ruins devido a termos difíceis (5,7%) ou abstenções (3,8%).

Figura 16: Avaliação da experiência ao receber documentos ou e-mail (público leigo):
“Se você recebeu algum documento ou e-mail, como foi a experiência?”



Fonte: Elaboração do TRT-RS

Esses indicadores finais ratificam o diagnóstico de que a atual identidade textual das comunicações do TRT-RS **impõe ao(à) cidadão(ã) comum o ônus da reiteração da leitura e da dúvida,** legitimando as ações propostas pelo plano de simplificação de linguagem como vetores de eficiência e inclusão social.

3.2.5 Teste de Compreensão Prática e Impacto Emocional de Textos Reais

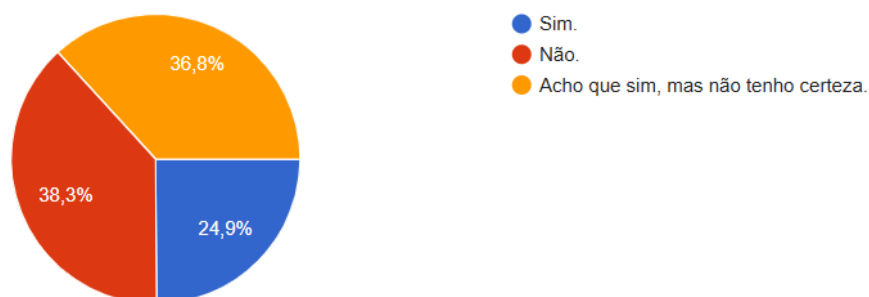
Para mensurar de forma empírica o nível de acessibilidade das comunicações, a pesquisa apresentou às pessoas respondentes leigas trechos extraídos de documentos reais utilizados nos processos do TRT-RS.

No primeiro cenário, ao lerem uma notificação padrão sobre Ação de Consignação em Pagamento e levantamento de depósito, **apenas 24,9% afirmaram categoricamente que saberiam o que fazer** se recebessem o documento. A grande maioria dividiu-se entre os que relataram **não saber como agir (38,3%)** e aqueles que assinalaram **"Acho que sim, mas não tenho**

certeza" (36,8%). Somados, esses dois grupos revelam que **61,7% dos cidadãos** ficariam em estado de dúvida ou completo desalento prático diante do texto oficial.

Figura 17: Avaliação da experiência de leitura ao receber documentos ou e-mail.

"Leia o texto abaixo: "Fica o(a) destinatário(a) notificado(a) para ciência do ajuizamento da Ação de Consignação em Pagamento e para que se manifeste quanto ao levantamento do depósito efetuado pela consignante, diretamente nos autos eletrônicos do PJe, no prazo de 15 (quinze) dias." Se recebesse esse documento, você saberia o que fazer "

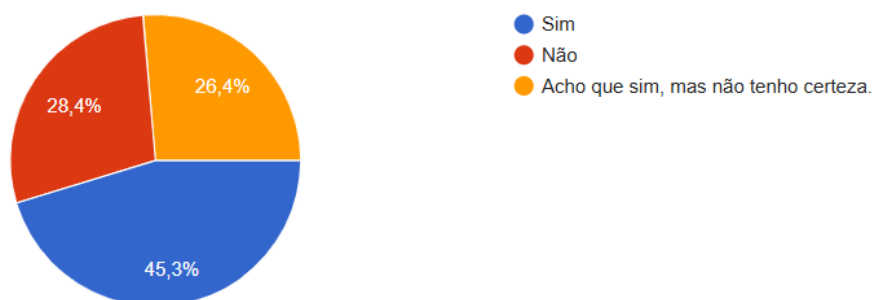


Fonte: Elaboração do TRT-RS

No segundo teste, avaliou-se um trecho contendo a advertência clássica de *"sob pena de revelia e confissão em relação à matéria de fato"*. Quando questionados(as) se saberiam dizer o que acontece caso não apresentassem a defesa no prazo, 45,3% responderam que **sim**, indicando compreender as consequências. Contudo, **mais da metade da amostra demonstrou vulnerabilidade cognitiva: 28,4% pessoas responderam que não saberiam o desfecho e 26,4% afirmaram ter apenas suposições, sem certeza.**

Figura 18: Compreensão de sanções processuais (revelia) em intimações (público leigo):

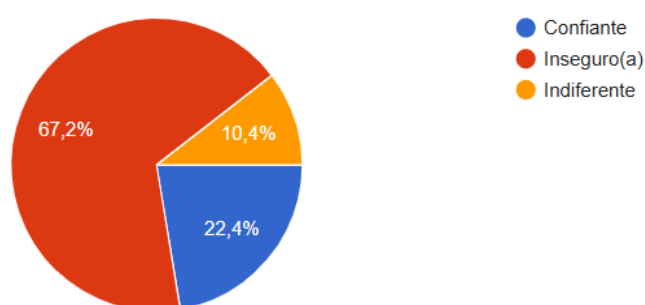
Leia o trecho a seguir: "Pela presente, fica o destinatário intimado para que apresente defesa diretamente no PJe, acompanhada dos documentos que a instruem, sob pena de revelia e confissão em relação à matéria de fato, no prazo de 5 dias, a contar da data do recebimento." Se recebesse esse documento, você saberia dizer o que acontece se não apresentar a defesa?"



Fonte: Elaboração do TRT-RS

O desdobramento mais contundente desse experimento reflete-se na saúde psicossocial do(a) jurisdicionado(a) ao interagir com o Tribunal. Indagados(as) sobre **como se sentem** ao ler textos com essa carga formal e técnica, uma esmagadora maioria de **67,2% das pessoas declarou sentir-se insegura**. Em contrapartida, apenas 22,4% relataram sentir-se confiantes, enquanto 10,4% demonstraram indiferença.

Figura 19: Sentimento do público leigo ao ler textos jurídicos oficiais:
“Como você se sente ao ler textos como os das perguntas anteriores?”



Fonte: Elaboração do TRT-RS

! Importante!

Esse resultado consolida o argumento humano e institucional em favor da Linguagem Simples: a atual **estrutura de redação do Poder Judiciário afasta o(a) cidadão(ã) não apenas por sua complexidade técnica, mas porque atua como um vetor de ansiedade e insegurança jurídica**. Isso reforça que a simplificação documental é um requisito indispensável para humanizar e democratizar o acesso à justiça no âmbito do TRT-RS.

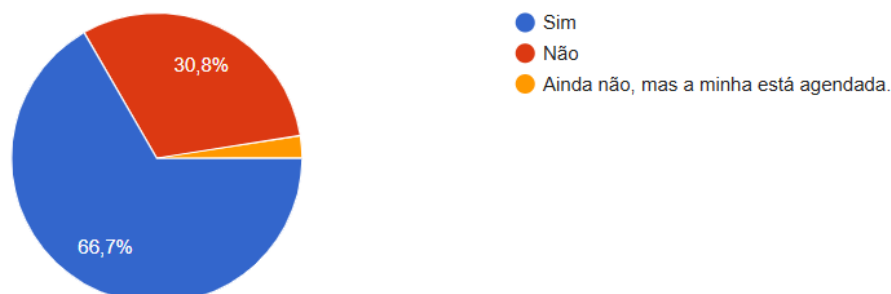
3.2.6 A Experiência em Audiências e as Barreiras da Comunicação Oral

Para examinar a acessibilidade comunicacional na dimensão oral e presencial dos atos judiciais, o levantamento investigou a vivência do público leigo em **audiências da Justiça do Trabalho**.

Constatou-se que a expressiva maioria de 66,7% das pessoas respondentes já havia participado de alguma audiência trabalhista, enquanto 30,8% nunca

passaram pela experiência e uma pequena fração de 2,5% indicou ter um ato formalmente agendado para o futuro.

Figura 20: Participação prévia em audiências trabalhistas:
“Você já participou de alguma audiência na Justiça do Trabalho?”

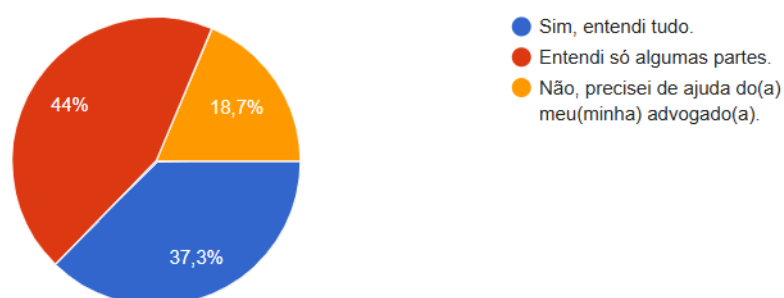


Fonte: Elaboração do TRT-RS

A análise focou, em seguida, unicamente no contingente de cidadãos(ãs) com experiência prática em salas de audiência, aferindo o nível de compreensão imediata sobre o que foi dito por magistrados, membros do Ministério Público e advogados(as).

Apenas 37,3% dos(as) participantes afirmaram categoricamente que entenderam tudo o que foi falado no decorrer do ato. Em contrapartida, a maior parcela da amostragem (**44,0%**) **admitiu ter compreendido apenas algumas partes do debate oral**, ao passo que **18,7% declararam que não entenderam o teor da discussão**, demandando auxílio e tradução posterior por parte de seu advogado.

Figura 21: Compreensão do que foi falado na audiência:
“Você entendeu tudo que foi falado na audiência?”



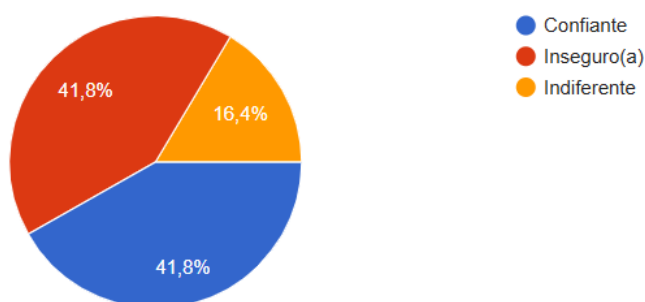
Fonte: Elaboração do TRT-RS

Somados, os índices revelam que **62,7% dos(as) jurisdicionados(as) saem da sala de audiência com algum nível de déficit de entendimento sobre o próprio litígio**. Essa lacuna de compreensão oral reflete-se de maneira direta e

profunda no estado emocional do(a) cidadão(ã) após o encerramento do ato processual.

Diante da pergunta "Como você se sentiu depois da audiência?", registrou-se um empate exato na percepção do público: ao mesmo tempo em que 41,48% relataram ter se sentido confiantes, **outros 41,8% afirmaram ter saído do ambiente inseguros(as) com os desdobramentos**. Os 16,4% restantes demonstraram indiferença.

Figura 22: Sentimento do público leigo após a audiência trabalhista:
"Como você se sentiu depois da audiência?"



Fonte: Elaboração do TRT-RS

! Importante!

O fato de que **4 em cada 10 cidadãos(ãs) deixam a audiência imersos(as) em um sentimento de insegurança** confirma que os desafios da democratização do Poder Judiciário ultrapassam a esfera da simplificação de mandados e sentenças escritas e **precisam evoluir para as práticas da oralidade**.

O diagnóstico evidencia a necessidade de se **estenderem as diretrizes de Linguagem Simples para a esfera comportamental e verbal**, estimulando condutas ativas de esclarecimento durante os atos orais para mitigar o distanciamento institucional e garantir que o(a) trabalhador(a) e o(a) empregador(a) compreendam, com plenitude e autonomia, os rumos de suas próprias demandas.

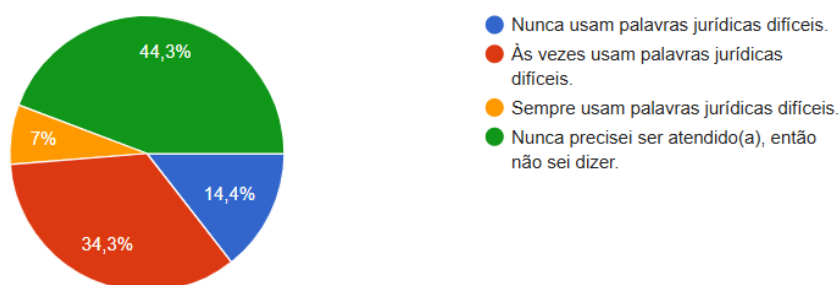
3.2.7 Canais de Atendimento e Linguagem Forense

O último eixo de análise dedicado ao público leigo avaliou as **barreiras de comunicação e orientação espacial** vivenciadas no contato direto com a estrutura de atendimento do Tribunal. Ao serem indagadas sobre o vocabulário empregado

pelos(as) servidores(as) durante os atendimentos (sejam eles presenciais, virtuais ou telefônicos), uma parcela expressiva de 44,3% pessoas apontou que nunca precisou desse suporte e não saberia opinar.

Contudo, entre os(as) cidadãos(ãs) que de fato interagiram com as equipes, o uso de jargões técnicos se mostrou recorrente: **34,3% afirmaram que as pessoas que atendem às vezes utilizam palavras jurídicas desconhecidas** pelo público, e **7,0% relataram que isso ocorre sempre**. Em contrapartida, apenas 14,4% dos respondentes indicaram que os atendentes nunca utilizam termos jurídicos difíceis.

Figura 23: Sobre o uso de vocabulário jurídico complexo nos atendimentos: “Durante o atendimento (presencial, por telefone ou virtual), as pessoas que te atendem utilizam palavras jurídicas que você não conhece?”



Fonte: Elaboração do TRT-RS

Esse dado evidencia que, mesmo no balcão de atendimento — espaço que deveria funcionar como uma zona de acolhimento e tradução —, a linguagem complexa ainda se faz presente. Isso aponta para uma demanda de esforço contínuo de **capacitação das equipes de atendimento** sobre as diretrizes da Linguagem Simples.

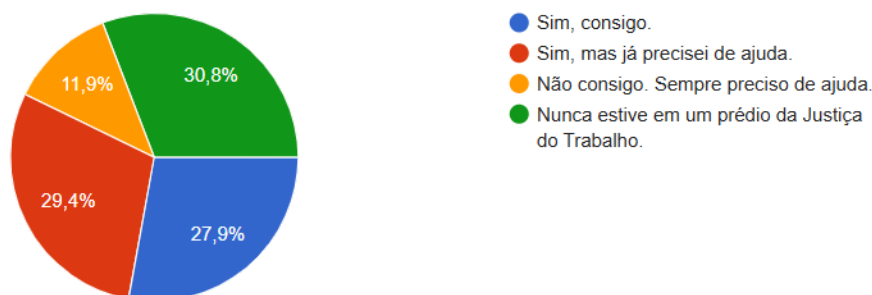
3.2.8 Acessibilidade Física e Sinalização Espacial

Complementando a experiência do(a) usuário(a), o levantamento mediu a facilidade de localização espacial das pessoas ao ingressarem nas dependências físicas da Justiça do Trabalho. Do total da amostragem, 30,69% das pessoas declararam nunca terem acessado um prédio do órgão. Entre o contingente que já frequentou as instalações, apenas **27,9% afirmaram que conseguem se localizar facilmente e ir direto ao lugar onde precisam**.

Por outro lado, a maior parte dos(as) usuários(as) físicos enfrenta percalços: 29,4% responderam que conseguem se situar, mas já precisaram pedir ajuda,

enquanto 11,9% relataram que não conseguem se localizar de forma autônoma, dependendo sempre de auxílio de terceiros para encontrar salas ou balcões.

Figura 24: Acessibilidade espacial e orientação nos prédios da Justiça do Trabalho no RS:
“Quando você acessa o prédio da Justiça do Trabalho, você consegue se localizar facilmente e ir onde precisa?”



Fonte: Elaboração do TRT-RS

O fato de que **41,3% dos cidadãos que frequentam os fóruns trabalhistas necessitam de algum suporte para simples deslocamentos internos** impõe alerta sobre a necessidade de modernização. A avaliação da clareza informativa das placas e dos avisos fixados nas dependências da Justiça do Trabalho indica uma percepção positiva por parte do público, embora com ressalvas estruturais importantes.

A maior parcela das pessoas respondentes, totalizando 65,9%, declarou concordar integralmente com a afirmação de que a sinalização é de fácil compreensão. Contudo, uma parcela significativa de **23,8% manifestou concordância apenas parcial.**

Embora o texto das placas individualmente faça sentido para o(a) cidadão(ã) (alto índice de aprovação da linguagem), a distribuição espacial, a poluição visual ou a falta de padronização arquitetônica ainda geram momentos de hesitação e dependência de auxílio humano.

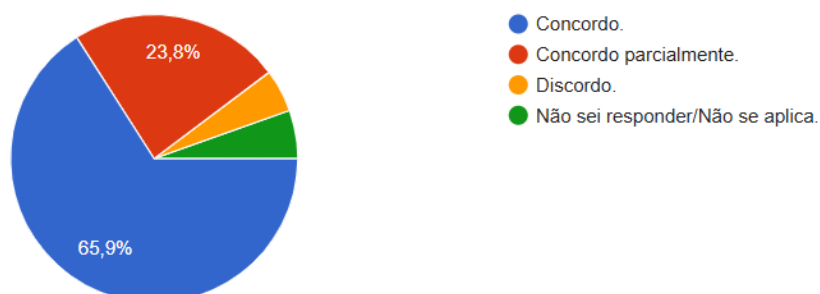
Os índices de rejeição direta (Discordo) somaram 4,8%, enquanto 5,4% não souberam responder ou consideraram que a situação não se aplicava à sua rotina.

Importante!

Em termos práticos, os dados sugerem que o foco das futuras melhorias não deve se limitar à tradução de termos jurídicos nas placas, mas sim **à organização**

sistemática desses avisos pelo ambiente, reduzindo o esforço cognitivo do(a) usuário(a) na busca por secretarias, varas e salas de audiência.

Figura 25: Clareza das placas e dos avisos nos prédios da Justiça do Trabalho no RS: "As placas e os avisos dos prédios da Justiça do Trabalho são fáceis de entender."



Fonte: Elaboração do TRT-RS

Esse cenário valida a importância de expandir o conceito de Linguagem Simples para além de papéis e telas, aplicando-se sinalização intuitiva e acessível nos prédios do TRT-RS, e garantindo que o espaço público seja genuinamente inclusivo, legível e navegável para qualquer pessoa.

3.3 Soluções, Melhorias e Preferências de Comunicação do(a) Cidadão(ã)

No encerramento do diagnóstico, o levantamento buscou mapear as soluções ideais sob a perspectiva de advogados(as) e jurisdicionados(as), investigando os **canais de comunicação mais sintonizados com a realidade da população, especialmente.**

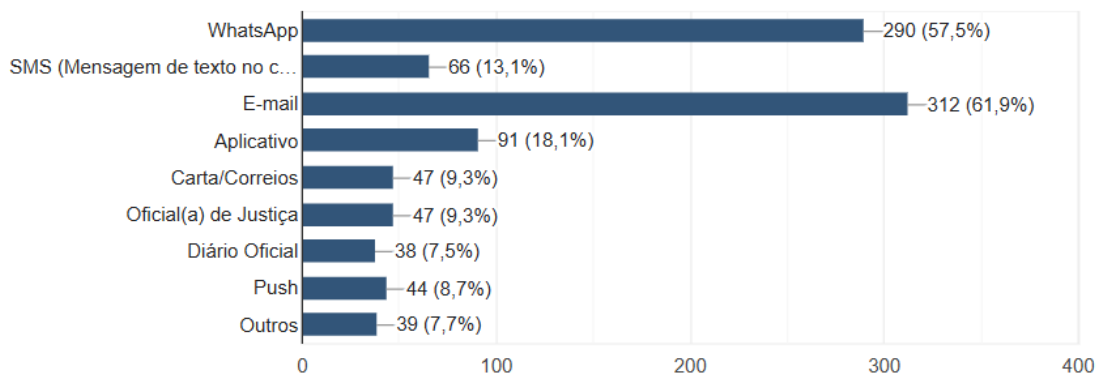
Como a pergunta permitia a seleção de múltiplas alternativas (computando 504 indicações), os resultados desenham um mapa nítido da **preferência digital** no lugar das mídias formais ou analógicas.

O **e-mail** foi o canal mais desejado por esse público, sendo escolhido por **61,9% dos respondentes** (312 indicações), seguido pelo **WhatsApp**, que registrou a expressiva marca de **57,5% (290 indicações)**. Juntas, as duas ferramentas de mensagem e comunicação direta consolidam-se como as **grandes vias de acesso à informação processual**, referendando políticas institucionais de intimação e notificação eletrônica imediata. Em uma escala intermediária de preferência, figura o aplicativo JTe com 18,1% (91 indicações) e o SMS com 13,1% (66 indicações).

Na outra ponta do gráfico, os meios tradicionais de comunicação jurídica e administrativa representam os menores índices de interesse do público leigo e dos profissionais da advocacia. O acompanhamento via notificações digitais integradas (*Push*) pontuou 10,8% (28 indicações), seguido de perto pelas notificações por

correspondência física (Carta/Correios) com 10,4% (27 indicações). O contato presencial por meio de Oficial(a) de Justiça recebeu apenas 7,3% das menções (19 indicações). Já o Diário Oficial — historicamente o principal veículo de publicidade jurídica estatal — ficou isolado como a opção menos atrativa de todas, com apenas 6,5% (17 indicações).

Figura 26: Canais de comunicação preferidos: “Você gostaria de receber informações de seu processo trabalhista por quais canais de comunicação?”



Fonte: Elaboração do TRT-RS

Este gráfico encerra o diagnóstico quantitativo trazendo os direcionamentos práticos mais aguardados para o plano de ação. Como a pergunta permitia a seleção de múltiplas alternativas, os dados revelam com clareza quais são as ferramentas de simplificação e os meios de transmissão prioritários na visão do público-alvo final do Tribunal.

! Importante!

Este cenário de preferências consolida uma diretriz estratégica para o plano de modernização da linguagem do TRT-RS: **o(a) cidadão(ã) e seu(sua) advogado(a) não desejam apenas que o texto judicial seja simplificado, eles(as) requerem que essa mensagem simplificada chegue até si por meio dos canais digitais que já integram seu cotidiano social e profissional.**

Logo, o sucesso da Política de Linguagem Simples do Tribunal está atrelado à **consolidação de uma estratégia multicanal**, priorizando o e-mail e o WhatsApp como os vetores prioritários para garantir a eficácia, a rapidez e a universalização do acesso à justiça trabalhista.

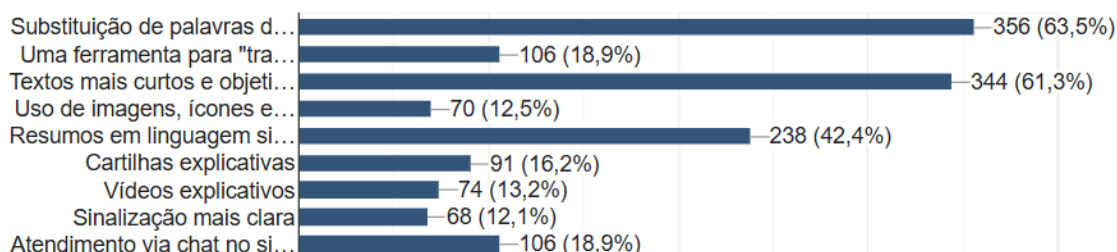
Por fim, quando questionadas sobre o que as ajudaria a compreender melhor o que a Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul diz, as pessoas relataram que o

problema deve ser rebatido com textos mais curtos e diretos e substituição de palavras difíceis ou em desuso.

As principais conclusões foram:

- a) **O "Coração" do Problema:** As duas maiores barras (“Textos mais curtos/objetivos” com 344 escolhas e “Substituição de palavras difíceis” com 356) demonstram que a prioridade absoluta da população é a **mudança na redação do documento original**. O público prefere uma linguagem nativamente simples a ter que usar ferramentas externas.
- b) **O Sucesso dos Resumos:** Com 238 escolhas, a inclusão de “Resumos em Linguagem Simples” nos próprios documentos se consolida como a terceira maior demanda e uma das saídas mais práticas para implementação imediata em sentenças e acórdãos.
- c) **Apoios Visuais e Digitais:** Ferramentas de tradução no site (106) e canais de chat (106) superaram ligeiramente os formatos tradicionais de manuais (cartilhas e vídeos - 91), sugerindo uma forte preferência por autonomia na consulta digital rápida.

Figura 27: “O que ajudaria você a entender melhor o que a Justiça do Trabalho diz?”



Fonte: Elaboração do TRT-RS

⚠ Importante!

Os dados da pesquisa comprovam que o foco institucional não deve se perder em inovações complexas ou recursos tecnológicos novos e complexos. **O que o(a) cidadão(ã) de fato busca é o básico bem-feito: a desconstrução do "juridiquês" por meio de textos curtos, objetivos e livres de termos arcaicos.** De nada adianta investir em ferramentas acessórias de última geração se o documento de origem continua incompreensível, pois **a verdadeira inclusão e o amplo acesso à Justiça começam na clareza da própria escrita.**

3.3.1 Demandas Prioritárias e Ferramentas de Simplificação na Visão do Cidadão

O último campo da pesquisa trouxe um espaço para manifestação livre. Esse campo atuou como um valioso canal de escuta ativa, permitindo que jurisdicionados(as), advogados(as), peritos(as) e servidores(as) expressassem de forma espontânea suas reais percepções, dores e sugestões sobre a comunicação institucional.

Longe de se limitar a respostas predefinidas, esse espaço trouxe à tona um diagnóstico profundo e multifacetado, revelando desde o forte apelo popular pela erradicação do "juridiquês" até debates complexos sobre a manutenção da técnica jurídica, a urgência de maior empatia no atendimento de balcão e os impactos do uso de novas tecnologias no cotidiano processual.

Uma análise aprofundada das respostas qualitativas fornecidas revela um cenário rico, complexo e por vezes polarizado. As opiniões dos(as) usuários(as) e operadores(as) extrapolam a mera redação dos textos e tocam em questões culturais, institucionais e processuais.

As respostas na íntegra estão disponíveis no **Anexo I** deste Relatório.

5 DIAGNÓSTICO E CONCLUSÕES

Neste tópico, são apresentados os principais diagnósticos e as conclusões das análises realizadas.

5.1 O que os dados dizem

O cruzamento das análises quantitativas e qualitativas revela que a falha na comunicação do Tribunal não está nos canais de transmissão. Trata-se de um **problema estrutural e cultural, enraizado no próprio modo de redigir as decisões judiciais.**

Importante!

A preferência esmagadora por **textos mais curtos, objetivos e sem palavras difíceis** deixa claro: o público não quer ferramentas complexas ou

intermediários(as) para traduzir o Judiciário. **Tanto a sociedade quanto os próprios profissionais do Direito querem uma mudança direta na fonte, no momento em que o texto é escrito.**

Os relatos qualitativos confirmam o que os números mostram na pesquisa: o uso de termos antigos e jargões desnecessários afasta o Tribunal da realidade das pessoas.

5.2 Impacto no Acesso à Justiça

A persistência da linguagem incompreensível para a maior parte da população, inclusive para cidadãos(ãs) com elevado nível de instrução formal ou familiaridade com o ambiente jurídico, gera impactos severos em duas frentes distintas: na confiabilidade no sistema de justiça e na eficiência operacional.

A análise detalhada é trazida a seguir.

5.2.1 O impacto na confiabilidade no sistema de justiça

- a) **Exclusão Social:** Ao não compreender os termos do próprio processo, o(a) cidadão(ã) comum (em sua maioria trabalhadores(as) humildes) é alienado(a) de sua própria causa, o que compromete a percepção que tem do sistema de Justiça.
- b) **Insegurança Jurídica Prática:** A falta de clareza sobre prazos e comandos pode provocar erros de interpretação e impactar a celeridade processual.
- c) **Proliferação de Golpes:** A obscuridade processual abre espaço para que plataformas se aproveitem do desconhecimento público, aumentando os riscos de golpes.

5.2.2 O impacto interno na eficiência operacional

- a) **Sobrecarga no Atendimento de Balcão:** Servidores(as) das Varas do Trabalho acabam atuando exaustivamente como "tradutores em tempo real". O tempo que poderia ser dedicado ao impulso processual e à celeridade é consumido decodificando e explicando às pessoas o que dizem os textos.
- b) **Entraves Processuais:** Acórdãos e despachos muito longos ou com excessos de termos técnicos transferem problemas para outras fases

do processo, como nos cálculos e na cobrança. Isso estende prazos, aumenta o volume de impugnações e sobrecarrega peritos(as) e secretarias, fazendo o Tribunal perder tempo resolvendo problemas que poderiam ter sido evitados no início.

Simplificar a linguagem não significa simplificar o Direito ou abrir mão do rigor técnico e formal. Significa, isso sim, garantir a eficácia do mandamento constitucional de amplo acesso à Justiça e assegurar a eficiência da prestação jurisdicional do início ao fim do processo.

Paralelamente ao esforço de simplificar a redação dos atos judiciais, promover campanhas que estimulem o uso de ferramentas já consolidadas (como a Consulta Cidadão) é uma estratégia vital e de alta eficiência para o Tribunal.

A importância de focar nessas soluções existentes se apoia em quatro pilares principais:

- a) **Otimização de Recursos Públicos:** Desenvolver novas plataformas exige tempo, licitações e alto investimento orçamentário. **Potencializar o que já está pronto e funcional gera economia de recursos** e traz um retorno imediato sobre o investimento tecnológico que o Tribunal já realizou.
- b) **Autonomia do(a) Jurisdicionado(a):** Ferramentas como a Consulta Cidadão foram desenhadas para simplificar a jornada do(a) usuário(a). Quando o(a) cidadão(ã) aprende a utilizá-las, ele(a) ganha autonomia para acompanhar seu processo de qualquer lugar, reduzindo a ansiedade e a dependência de intermediários(as).
- c) **Desafogo Direto do Atendimento Humano:** Muitas das consultas que geram filas nos balcões ou sobrecarregam os canais de atendimento telefônico e virtuais são dúvidas simples sobre a movimentação do processo. Ao direcionar esse fluxo para o autoatendimento digital por meio de campanhas educativas, servidores(as) ganham tempo para focar em casos complexos que realmente exigem a mediação humana.
- d) **Parceria Estratégica:** A comunicação clara e as ferramentas de consulta devem caminhar juntas. De nada adianta a plataforma ser acessível se o texto interno for incompreensível; e de nada adianta o texto ser simples se o(a) cidadão(ã) não sabe onde encontrá-lo. As

campanhas de estímulo fecham esse circuito, conectando as pessoas ao seu direito de forma rápida e intuitiva.

6 RECOMENDAÇÕES E PLANO DE AÇÃO

Considerando os resultados alcançados na pesquisa, sugere-se como pontos de acompanhamento e avanços futuros as seguintes ações e iniciativas:

6.1 Ações de Curto Prazo

Focadas em respostas ágeis para os gargalos mais críticos apontados pelos(as) usuários(as), sem dependência de grandes alterações orçamentárias ou prazos extensos.

- a) **Criação de Modelos de Mandados, Intimações e Notificações em Linguagem Simples:** Substituição dos modelos de textos padronizados dos atos de comunicação que são expedidos diretamente para as partes. O foco é eliminar termos formais excessivos e destacar em blocos visuais o que o cidadão precisa saber: o que aconteceu, qual é o próximo passo e o que deve ser feito.
- b) **Uso de Resumos Informativos em Decisões:** Implementação de resumo em linguagem simples no início ou ao final de sentenças e acórdãos. Essa medida atende diretamente à terceira maior demanda do bloco qualitativo da pesquisa, funcionando como um "tradutor nativo" que evita dúvidas no balcão e no atendimento virtual.
- c) **Campanha de Difusão da "Consulta Cidadão":** Lançamento de uma campanha interna e externa focada em orientar o(a) usuário(a) leigo(a) a monitorar seu processo de forma autônoma pela plataforma, prevenindo golpes virtuais de cobrança de taxas e reduzindo filas nas secretarias.
- d) **Campanha de Difusão da "Ferramenta de Conciliação":** Lançamento de uma campanha informativa interna e externa focada em divulgar aos(às) usuários(as) a possibilidade de manifestar o interesse em realizar acordos diretamente pelo site do TRT-RS, promovendo a solução consensual de conflitos de forma autônoma, rápida e acessível.
- e) **Entrega das Informações Básicas do Processo:** Implementação de orientação padronizada nas rotinas de atendimento presencial e virtual

para fornecer, de preferência no primeiro contato do usuário(a) com a Justiça, o número do processo e a unidade onde tramita, com link de acesso para a consulta cidadão (Cartão do Processo), permitindo o acompanhamento da demanda de forma autônoma e compreensível desde o início.

- f) **Campanha de Difusão e Reformulação do Portal na internet:** Lançamento de ação informativa para ampliar o conhecimento público sobre o site do TRT-RS, acompanhada da criação de um portal exclusivo para o(a) cidadão(ã), com navegação simplificada e foco direto nas informações essenciais, garantindo facilidade de localização e acesso intuitivo aos serviços básicos.
- g) **Sinalização Predial Emergencial:** Revisão pontual e instalação de informativos visuais nos acessos dos prédios, diminuindo a confusão física relatada pelos(as) usuários(as) no trâmite diário.

6.2 Ações de Médio e Longo Prazo (Mudança Cultural e Estrutural)

Iniciativas desenhadas para reconfigurar a cultura institucional do Tribunal, garantindo que a clareza textual e a eficiência processual caminhem juntas de forma perene.

- a) **Campanha de Engajamento com a Política de Linguagem Simples do TRT-RS:** Lançamento de ação institucional contínua para ampliar a divulgação e a aplicação da [Política de Linguagem Simples do TRT-RS](#), promovendo a conscientização do público interno sobre seu papel fundamental na transformação cultural do Tribunal e no fortalecimento do sentimento de pertencimento de toda a equipe.
- b) **Treinamentos sobre Linguagem e Redação Jurídica Simples:** Instituir oficinas, cursos e trilhas obrigatórias de capacitação para servidores(as), assessores(as) e magistrados(as) e público externo, em parceria com a Escola Judicial. O objetivo é treinar as equipes a redigirem de forma clara, abolir o uso de jargões obsoletos e adotar textos mais simples, objetivos e úteis ao(à) cidadão(ã), bem como a divulgação das ferramentas existentes.
- c) **Humanização do Atendimento ao Público:** Desenvolver diretrizes de abordagem em audiências e balcões direcionadas às populações mais

humildes. Isso inclui orientar agentes públicos(as) a adequarem termos técnicos oralmente e a humanizarem os atendimentos.

- d) **Criar Protocolo de Audiências em Linguagem Simples:** Desenvolvimento e implementação de diretrizes de linguagem simples aplicadas especificamente à comunicação oral durante as audiências, incluindo a checagem da compreensão das partes ao final do ato, a fim de garantir que os(as) cidadãos(ãs) compreendam plenamente encaminhamentos, acordos e decisões judiciais.
- e) **Supervisão Humana no uso de IA:** Criar regras claras para garantir que o uso de Inteligência Artificial, na triagem de documentos e nas decisões, passe por um rigoroso controle de revisão humana.

ANEXO I - Respostas à pergunta aberta do questionário de pesquisa: “Este espaço é opcional. Sinta-se à vontade para escrever sobre como podemos melhorar nossa comunicação com você. Queremos muito saber sua opinião!”

As manifestações estão reproduzidas em sua integralidade e mantidas em sua grafia original, inclusive com eventuais desvios ortográficos [sic].

Acredito que os magistrados possam utilizar palavras mais simplórias para que os reclamante entendam.
Os servidores das varas precisam entender que estão prestando um serviço à população. Percebo uma grande má vontade de alguns colegas e grosseria ao prestar esclarecimentos aos usuários (principalmente aos reclamantes mais humildes) sobre a situação do processo.
Poderiam usar mais a linguagem coloquial ao falar com as pessoas que não entendem de processos ou que não estão muito imersas a este meio.
A justiça deveria ser para todos, logo é extremamente essencial "aposentar" a linguagem jurídica e passar a escrever os textos e as decisões com uma linguagem mais simples, clara e objetiva, facilitando o acesso à toda a população. Do contrário, do jeito como é até hoje, acaba por se excluir justamente as partes mais interessadas em compreender seu processo, que são os autores da ação (na sua maioria, pessoas humildes). Usar um linguajar rebuscado é até brega!
Considero de grande importância a preocupação do TRT 4 em tornar a linguagem acessível a todos, em especial aos trabalhadores e empregadores.
O Tribunal, dentre as inúmeras campanhas que abraça, deveria criar algumas outras incentivando a leitura como hábito permanente de vida. Magistrados, servidores, advogados, peritos, partes e demais atores sociais deveriam ser estimulados nesse sentido. A aquisição de vocabulário, e até de cultura geral, é o melhor antídoto contra a linguagem "complicada". A sociedade ganharia muito com essa medida.
entendo que a comunicação dos atos judiciais ao advogado (notificações) deveria ser prévia ou concomitante ao lançamento do andamento processual ao público extenrno, pois muitas vezes o cliente já teve acesso ao andamento antes do advogado receber a notificação.
Disponibilizar atendimento direto com magistrados, assessores, desembargadores. Voltar a facilitar o acesso dos advogados às varas/turmas. Decisões claras, com informações completas.
Todas as respostas estão citadas,tenho dificuldade sim para acessar meus processos. E as vezes tem um site que exige pagamento de 1,90 para mostrar a movimentação. Fica difícil a gente as vezes não tem no banco.
Os acórdãos deveriam aplicar o modelo de ementa da recomendação do CNJ.
Estão de Parabéns!
Respeitem a Gramática e aprimorem o Português dos redatores das decisões. Frases curtas e na ordem direta facilitam muito a leitura.
Ótimo atendimento!

No meu caso descobri omissão grave do antigo patrono em processo previdenciário conexo aos processos trabalhistas. Fui invalidada e silenciada por essa omissão. Ontem a ação rescisória que buscava corrigir a omissão foi julgada procedente e deixou expresso na sentença o reconhecimento da doença ocupacional e nexo causal. Já avisei a defensoria pública para comunicar o TST. Trago a minha vivência com o objetivo de demonstrar o quanto a ignorância do trabalhador(a) pode gerar perdas de direitos, quando quem o devia proteger gera ainda mais dano, favorecendo o empregador que não é responsabilizado devido a omissão do antigo patrono. Esse é só mais um exemplo com certeza de muitos, onde o desconhecimento ou falta de informação, prejudicam aqueles que já foram muito prejudicados.
Sendo perito contábil ajudaria, as decisões, serem mais objetivas e menos explicativas.
Poderiam implantar um formulário para arrumação online como acontece em outros TRTs, 12 e 9 por exemplo
Dar pra entender muito bem
Boa tarde! Sou uma pessoa privilegiada que tem família que trabalha na justiça do trabalho e por isso não sinto tanta dificuldade para entender, mas existe muitas pessoas que sentem e por isso os atendimentos deveriam ser de acesso mais fácil e claro. Muito obrigada.
Gostaria de receber mensagens com textos e palavras mais populares, simples de entender.
Acredito que a nova linha de juízes são bem mais acessíveis do que a alguns anos atrás...já sou prepostas em empresas desde 2005...e vejo que mudou muito. Parabéns
Muito bom
A comunicação deve seguir os princípios da simplicidade, clareza e objetividade. Mas podemos perceber que a maioria das comunicações referentes às áreas do Direito são ineficientes do ponto de vista dos princípios básicos das comunicações oficiais. Desse modo, a pessoa que não tem conhecimentos jurídicos prévios não consegue exercer um direito fundamental, tampouco entender uma obrigação de fazer ou não fazer. Portanto, é muito importante que seja realizada uma reforma no sistema de comunicação entre o Poder Público e uma pessoa comum.
Outros= sinal de fumaça, porque são tantas opções de contato com o público (por vezes até o telefone pessoal, no caso do juiz e diretor, muita violação a LGPD, por causa de WhatsApp usado em plantão e urgências), que a equipe não faz mais nada, só atendendo porque os advogados não atendem seus clientes.
A Segurança da Polícia Judiciária é perfeita; frequento diariamente e vejo todos muito atentos e proativos; creio que as catracas dificultaram um pouco em termos de tempo, o que não ocorre nas varas do Interior do Estado
Acho que tive boa escolarização e graduação em Direito, então tenho facilidade em entender o que a Justiça do Trabalho diz. Acho que a desindustrialização do país nas últimas décadas fez decair o nível da educação nacional, e que uma melhoria no letramento da população é que seria o correto para resolver o problema de dificuldade de entendimento do que as justiças dizem. Não acho que essa política de linguagem simples seja o caminho correto.
É muito difícil entender os termos e tudo o que tá acontecendo no processo, os advogados são caros e ficamos jogados ao mar. A ajuda precisa ser direta, de boa vontade, precisa notificar melhor, termos precisam ser simples e precisa sinalizar onde dá para obter ajuda
não sei responder
Em "SOLUÇÕES E MELHORIAS" o ideal seria receber pelo WhatsApp um aviso que o meu processo tem novidade e daí acessar o aplicativo para ver que novidade é essa.

A sinalização interna no Foro Trabalhista é péssima. A criação da GALERIA É ABSURDA gera "ausência" de pavimento térreo, constantemente procurado pelos usuários... relativamente ao primeiro andar também. Isso gera uma confusão IMPAR no dia a dia daquele que circula na JT eventualmente.
A comunicação já acontece de forma satisfatória, no máximo acrescentar um resumo mais informal quando necessário.
Nada chega no interior como deveria.
Usar palavras de fácil compreensão pela população em geral.
A linguagem jurídica não é acessível a todos. Acredito que devam investir sempre em tornar as expressões técnicas em simples, para que realmente a população tenha acesso á informação.
Simplificar e utilizar diferentes formas de linguagem. Inclusive temos trabalhadores analfabetos funcionais e ou nascidos em outros países.
Bem, tenho um processo na Justiça do Trabalho que passou para a nova Vara Empresarial de Novo Hamburgo, onde essa é a Recuperação Judicial da AELBRA. O que tenho a dizer é relacionado à demora nas decisões do juízo em estabelecer os despachos. O grande problema em todas as instâncias do Judiciário brasileiro é a ausência de celeridade, o que redundará em NÃO JUSTIÇA, e isso deve ser corrigido pelos órgãos do Judiciário brasileiro. Pois repito, a ausência de celeridade é não cumprimento da justiça e da lei, inclusive constitucional, pois a cidadania é o direito de ter direitos e a ausência de celeridade é a retirada de direitos em ações já transitadas em julgado.
Parabéns pela iniciativa de realizar esta pesquisa.
Penso que sempre que usem palavras mais claras e menos termos jurídicos.
Pergunto porque após o processo estar em execução não é mais possível audiência com juiz responsável do processo com objetivo de esclarecimentos e possibilidade de negociação quando há irregularidades neste? Por que não se observa a prioridade no andamento do processo para pessoas de 60 mais pela justiça do trabalho? Qual o período de vigência de um processo para ser extinto no MTE?
O MTE pode descontar valores da aposentadoria ou da pensão para cobrar as custas de um processo? Estas questões e outras podem estar inclusas numa cartilha dirigida ao cidadão e distribuída a todos no início de um processo e a toda a sociedade civil, por meio digital e/ou escrita de forma individual.
Nunca utilizei recurso do Tribunal do Trabalho. Então, não sei se minhas respostas serão relevantes.
Acho tudo muito demorado e angustiante
Achei tudo muito claro e bem conduzido, não tive problema algum!
o grande problema que quero trazer aqui é o uso indiscriminado de IA para análise documental nas reclamações trabalhistas, que não está tendo a adequada conferência pelo magistrado. Tenho visto sentenças que não abordam os documentos trazidos, nem para negá-los, nem para aceitá-los, sua discordância ou concordância com eles. Também não há motivação para tais escolhas, o que demonstra o uso da IA para elaboração de sentenças e análise da prova. Percebi também nas degravações das audiências certos vieses de confirmação da opinião do magistrado, alterando partes dos depoimentos ou inserindo partes conforme o interesse. O problema é que o advogado não tem acesso ao algoritmo utilizado para tais ações, e isso

muitas vezes justifica decisões absurdas sem análise adequada da prova. E isso também se repete com a IA utilizada no TRT, infelizmente.
Estou satisfeita
Em audiência o magistrado poderia perguntar aos reclamantes perguntas mais acessíveis. Como vc marca o seu horario de entra e saida? Pois perguntar se ele marca toda a jornada no cartao ponto, dificulta a compreensão . Sobre contracheque, o reclamante nem sabe o que e isso. A maioria sao pessoas simples e nao tem escolaridade.
É bastante importante que os advogados também se engajem nessa iniciativa, principalmente construindo petições mais objetivas, quando possível, o que facilita a entrega da prestação jurisdicional com rapidez, objetividade e certeza. Da mesma forma, a conduta ética e colaborativa da advocacia facilita a rapidez, objetividade e clareza da resposta jurisdicional.
Quando o processo é julgado improcedente em primeira instância e a condenação é estabelecida apenas em grau recursal, pelo TRT, é comum que os acórdãos apresentem comandos genéricos.
Essa falta de objetividade no título executivo dificulta a apuração dos valores devidos, pois transfere para a fase de liquidação questões que deveriam ter sido previamente definidas no julgamento. Como consequência, a liquidação tende a se tornar mais extensa e suscetível a impugnações, muitas vezes decorrentes justamente da ausência de parâmetros claros na decisão condenatória.
Se essas indefinições já geram dificuldades internas para a Secretaria no momento de conferir, impulsionar ou organizar a liquidação, com maior razão tendem a gerar divergências entre as partes. Nesses casos, aquilo que não estiver claramente delimitado no título acaba sendo objeto de interpretação, ampliando o campo de controvérsia.
A linguagem jurídica, a forma como se expressam e se fundamentam as decisões, nada disso é acessível ao público comum. Dá pra escrever de forma mais clara, direta e acessível aos cidadãos.
atendendo no balcão da VT às tenho que traduzir o que está no processo para uma linguagem que o trabalhador entenda
Não há como generalizar as decisões da Justiça do Trabalho, mas a maioria delas são demasiadamente prolixas. Além disso, muitas vezes, também utilizam-se de jargões jurídicos desnecessários e são difícil compreensão para o público em geral que não é da área do direito.
Se a proposição é feita por advogado a linguagem tem que ser proporcional a esse profissional e o Judiciário. Se há advogado contratado é missão dele explicar à seu constituinte as decisões do judiciário.
Creio que a preocupação dos órgãos públicos deveria ser na melhor formação do cidadão.
O dispositivo dos acórdãos do TRT-RS deve ser mais objetivo, dizendo de forma clara o que foi deferido e/ou indeferido
Dia desses, saiu uma portaria com o termo "protraído". Outra vez, para dizer que havia faltado água, escreveram "que o prédio ressent-se de fornecimento de água". A revisão e o compromisso com a simplicidade precisam vir de cima. Atender o público mas, antes, entender o público.
Os advogados que nós passam segurança, já nós informando o que vai acontecer mais ou menos

Acredito que atendimento via chat só funciona se feito por seres humanos, pois respostas automatizadas vão apenas copiar o que consta nos documentos, e se a pessoa buscou o chat é porque não entendeu o que constava no documento.
Acredito que seria interessante os tribunais realizarem convênios com universidades, faculdades de Direito, pois normalmente nestes locais há atendimento por estudantes que poderiam auxiliar no entendimento dos processos, normalmente fazer petições, enfim... tanto os estudantes quanto os jurisdicionados se beneficiariam.
Entendo que devemos sim facilitar o acesso à informação e propiciar melhor compreensão por parte dos jurisdicionados, mas sem esquecer que a linguagem adequada constitui elemento essencial à boa técnica e à segurança jurídica. Nesse sentido, penso que o Poder Judiciário tem que aprimorar sua comunicação com o jurisdicionado, mas sem servir de instrumento de agudização ou amplificação do processo de erosão cultural e inclusive de infantilização que muitas vezes se observa nos novos meios de comunicação digital.
Pensando nas pessoas leigas em relação a processos e linguagem judiciária, sugiro maneiras simples e atendimento humanizado e com linguagem possível de entendimento por pessoas sem acesso à Internet.
Menos falta de vontade dos servidores.
Embora a compreensão da linguagem escrita esteja diminuindo, rebaixar a tecnicidade não traz segurança jurídica, cria ambiguidades e dá margem para recursos, o que contraria a celeridade da justiça. Portanto, há várias e graves ressalvas com relação aos limites da validade da simplificação da linguagem na área judiciária. A Min. Carmen Lúcia, outro dia, referiu-se a esta situação com maestria, pois os conceitos são densos e merecem ser usados com técnica própria. A decisão judicial deve estar em vernáculo, por exigência da lei. Isso nunca foi levado à sério, havendo magistrados fazendo malabarismos exibicionistas. Já vi sentença na Justiça do Trabalho do RS com citações em inglês de falas de personagens de filmes de herói. Ao lado de tal absurdo, temos, agora, o outro extremo, ao que parece: um movimento que pretende tornar a linguagem administrativa e, inclusive, jurídica, compreensível por qualquer leigo, intencionando desenvolver uma espécie de novilíngua (como no livro 1984 de George Orwell), decrescendo a escrita ao baixíssimo e decrescente nível de compreensão do brasileiro médio. Então, o que parece moral e correto é conscientizar que as decisões não podem ser um palco de egos e deve ser exigido o que já consta como obrigatório, como, no exemplo dado, a escrita em vernáculo, e que os operadores do direito, como magistrados, advogados e servidores traduzam verbalmente as dúvidas jurídicas e administrativas que surjam, sem que decisões sejam simplificadas mais do que permite a técnica primorosa e vital para o bom fluxo processual e segurança jurídica.
A adoção de uma linguagem simples e concisa, aliada à comunicação clara, garante a compreensão por parte de todos os públicos, tanto interno quanto externo.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO 24495-1:** linguagem simples - parte 1: princípios e diretrizes norteadores. Rio de Janeiro: ABNT, 2024.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2026]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 14 abr. 2026.

BRASIL. **Lei nº 15.263, de 14 de novembro de 2025**. Institui a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta de todos os Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Brasília, DF: Presidência da República, [2025]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2025/lei/l15263.htm. Acesso em: 30 jul. 2026.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região. **Resolução Administrativa nº 21/2026**. Institui a Política de Linguagem Simples da Justiça do Trabalho da 4ª Região, estabelece diretrizes para sua implementação e define responsabilidades institucionais. Porto Alegre: TRT-RS, 2026. Disponível em: <https://www.trt4.jus.br/portais/documento-ato/1066361/RA%2021-2026.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Recomendação n. 144, de 25 de agosto de 2023**. Recomenda aos tribunais o uso de linguagem simples nas comunicações e atos que editem. Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5233>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n. 192, de 8 de maio de 2014**. Dispõe sobre a Política Nacional de Formação e Aperfeiçoamento dos Servidores do Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2014. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2012>. Acesso em: 25 mar. 2026

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n. 372, de 12 de fevereiro de 2021**. Regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3742>. Acesso em: 25 mar. 2026

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n. 401, de 16 de junho de 2021**. Dispõe sobre o desenvolvimento de diretrizes de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência nos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares e regulamenta o funcionamento de unidades de acessibilidade e

inclusão. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3987>. Acesso em: 25 mar. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução nº 692, de 2 de julho de 2026**. Dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2027-2032 e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2026. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/atos_normativos/. Acesso em: 30 jul. 2026.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO. **Pesquisa sobre percepção e avaliação do Poder Judiciário brasileiro**. Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/pesquisa-sobre-percepcao-e-avaliacao-do-poder-judiciario-brasileiro/>

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **2ª Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro**. Brasília, DF: CNJ, 2026. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2026/06/relatorio-pesquisa-percepcao-e-avaliacao-do-pjb-2026-1.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2026.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Transformando nosso mundo: a Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável**. Nova Iorque: ONU, 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/agenda2030-pt-br.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2026.