



ESCOLA DA MAGISTRATURA DE RONDÔNIA
PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU
EM GESTÃO CARTORÁRIA JUDICIAL

ELIZABETE DE MOURA OLIVEIRA
JACQUELINE BORGES BECCARIA MÜLLER

**A SIMPLIFICAÇÃO DA LINGUAGEM DE ATENDIMENTO AO
PÚBLICO EXTERNO COMO MEIO DE ACESSO À JUSTIÇA**

PORTO VELHO/RO
OUTUBRO - 2017

ELIZABETE DE MOURA OLIVEIRA

JACQUELINE BORGES BECCARIA MÜLLER

**A SIMPLIFICAÇÃO DA LINGUAGEM DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO EXTERNO
COMO MEIO DE ACESSO À JUSTIÇA**

Trabalho de Conclusão de Curso,
elaborado como requisito parcial para
obtenção do grau de especialista em nível
de pós-graduação *lato sensu* em gestão
cartorária judicial, apresentado à Escola
da Magistratura do Estado de Rondônia

Orientador(a): Profª. Elaine Piacentini Bettanin

**PORTO VELHO/RO
OUTUBRO – 2017**

Ficha catalográfica elaborada por: Bibliotecário Celson Iris da Silva CRB-11/881

O48s Oliveira, Elizabete de Moura.

A simplificação da linguagem de atendimento ao público externo como meio de acesso à justiça / Elizabete de Moura Oliveira ; Jacqueline Borges Beccaria Müller. – Porto Velho, 2017.

64f.

Monografia (Curso de Pós-graduação Lato Sensu em Gestão Cartorária Judicial) – Escola da Magistratura do Estado de Rondônia.

Orientadora: Profa. Elaine Piacentini Bettanin.

**ELIZABETE DE MOURA OLIVEIRA
JACQUELINE BORGES BECCARIA MÜLLER**

**A SIMPLIFICAÇÃO DA LINGUAGEM DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO EXTERNO
COMO MEIO DE ACESSO À JUSTIÇA**

Trabalho de Conclusão de Curso elaborado como requisito parcial para obtenção do grau de especialista em nível de pós-graduação *lato sensu* em Gestão Cartorária Judicial, apresentado à Escola da Magistratura do Estado de Rondônia – EMERON.

**Data de Aprovação_____ / _____ / _____
Conceito_____**

Banca Examinadora

Especialista Elaine Piacentini Bettanin
Presidente da Banca

Especialista Maria Luzia Godoi Navarrete
Membro

Especialista Maria de Jesus de Oliveira
Membro

DEDICATÓRIA

“A Deus pela vida, força e coragem durante esta caminhada.”

“À EMERON que me concedeu esta oportunidade de crescimento intelectual e profissional.”

“Aos professores que me acompanhou durante o curso, em especial a Professora Elaine Piacentini Bettanin, pela orientação e incentivo na conclusão desta monografia.”

“Ao meu esposo e aos meus filhos pelo amor, incentivo e apoio em todos os momentos.”

“Aos colegas de curso pelo companheirismo, alegrias e tristezas compartilhadas, em especial à colega Jacqueline Borges Beccaria Muller, pela paciência, apoio e compreensão que tornaram possível a realização deste trabalho em dupla.”

Elizabete De Moura Oliveira

A Deus, “*porque dele, e por meio dele, e para ele são todas as coisas. A ele, pois a glória eternamente.* (...).” (Rm. 11.36)

Ao meu colega **Davi Segóbia** (*in memoriam*), servidor lotado na amada comarca de Presidente Médici, e que enriquecia aos que com ele convivia com seu bom humor, atenção e paciência peculiares. A ele que me chamava de *cherry* e que me incentivou a fazer esta pós-graduação. Matriculou-se comigo, mas não chegou a participar nem da primeira aula, pois os propósitos do Autor da vida foram outros e melhores para ele. Certamente, combateu o bom combate e deixou um excelente legado, representado pelo comportamento exemplar dos seus filhos, Danna e Pedro Segóbia, e da saudade irreparável sentida por eles e sua esposa, Rosely Segóbia. Neste trabalho, decidimos falar um pouco sobre atendimento ao público, o que tem tudo a ver com ele, pois, se aqui estivesse, com certeza, nos daria uma aula. Sabia fazer isso com maestria, já que com suas atitudes demonstrava um amor distinto aos seres humanos, refletindo, por consequência, na forma com que atendia aos jurisdicionados.

Jacqueline Borges Beccaria Müller

AGRADECIMENTOS

A Deus, o amado da minha alma.

Ao meu incansável esposo, Gilvan Müller, companheiro das mais duras batalhas, mas que também tem compartilhado comigo dos mais doces momentos da vida.

Aos meus pais, Gilberto e Gilda Beccaria, que suportam e entendem com amor indizível as minhas ausências em razão da busca da realização dos meus sonhos.

À minha exigente orientadora Elaine Piacentini Bettanin que esteve pronta para ouvir meus lamentos mais intensos durante a realização deste trabalho.

A Dona Lúcia, servidora lotada na EMERON, que demonstra seu carinho e amor através dos lanches, abraços e sorrisos.

Aos meus colegas da turma II com os quais compartilhei momentos inesquecíveis e que fizeram com que este curso valesse a pena. Como fui enriquecida com a companhia de vocês!

Jacqueline Borges Beccaria Müller,

SERVIR

*Toda a natureza é um serviço.
Serve a nuvem.
Serve o vento.
Serve a chuva.*

*Onde haja uma árvore para plantar,
plante-a você.
Onde haja um erro para corrigir,
corrija-o você.
Onde haja um trabalho e todos se esquivem,
aceite-o você.
E muito belo fazer aquilo que os outros
recusam.
Mas não caia no erro de que somente há
mérito nos grandes trabalhos.
Há pequenos serviços que são bons serviços:*

*adornar uma mesa,
arrumar seus livros,
pentear uma criança.*

*Uns criticam, outros constroem.
Seja você o que serve.
Servir não é faina de seres inferiores.
Seja você o que remove,*

*a pedra no caminho,
o ódio entre corações
e as dificuldades do problema.
Há a alegria de ser puro
e a de ser justo
Mas há, sobretudo,*

a maravilhosa, e imensa alegria de servir.

(Gabriela Mistral)

RESUMO

O objetivo geral desta pesquisa é traçar os parâmetros atuais da linguagem de atendimento para contribuir com uma futura simplificação a fim de que, desde o primeiro contato, mais pessoas tenham efetivo acesso à justiça. Para isso, este estudo realizou pesquisa com o público externo (partes, advogados, servidores de outros órgãos públicos etc) para mensurar a satisfação dos usuários com o atendimento recebido no fórum de Presidente Médici, partindo da necessidade de responder o seguinte problema de pesquisa: a linguagem utilizada durante o atendimento realizado no balcão dos cartórios é entendida pelos jurisdicionados? Assim, buscou-se descrever sobre a evolução da forma de administração no setor público; as características de um bom atendimento; a simplificação da linguagem e o acesso à justiça. A pesquisa justifica-se na necessidade de verificar o índice de satisfação da população pelo atendimento recebido nos cartórios das varas da comarca e saber se sentem dificuldade em entender as decisões judiciais proferidas. Justifica-se, ainda, pela informação e conhecimento que poderá servir de base para pesquisas posteriores, considerando que a percepção de qualidade dos jurisdicionados é essencial para o auxílio de gestores nas tomadas de decisão e desenvolvimento de estratégias de ação no gerenciamento dos serviços prestados. O estudo se desenvolveu por meio de pesquisa qualitativa e utilizando-se do método de análise de conteúdo. Assim, ao final pode-se verificar que, embora haja pontos a serem melhorados, como continuar estimulando os servidores a simplificar a linguagem, de um modo geral, há um alto nível de satisfação dos jurisdicionados pelo atendimento recebido.

Palavras-chave: Simplificação da linguagem. Atendimento. Acesso à Justiça.

ABSTRACT

The general objective of this research is to describe the current parameters of the service language to contribute to a future simplification so that, from the first contact, more people have effective access to justice. To this end, this study carried out research with the external public (parties, lawyers, servers of other public agencies, etc.) to measure user satisfaction with the service received in the Presidente Médici forum, based on the need to respond to the following research Problem: Is the language used during office service understood by the courts Thus, we seek to describe the evolution of the form of administration in the public sector; the characteristics of good service; the simplification of language and access to justice. The research is justified in the need to verify the index of satisfaction of the population by the service received in the offices of the notary in the municipality and to know if they feel difficulty in understanding the pronounced judicial decisions. It is also justified by the information and knowledge that can serve as a basis for new research, considering that the perception of the quality of the jurisdictions is essential for the assistance of managers in the decision making and development of action strategies in the management of rendering services. The study was developed through qualitative research and using the content analysis method. Thus, in the end, it can be seen that although there are points to be improved, such as continuing to encourage servers to simplify the language, there is generally a high level of satisfaction of the jurisdictions for the service received.

Keywords: Simplification of language. Attendance. Access to justice.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AMB – Associação dos Magistrados Brasileiros

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CR – Constituição da República

EaD - Ensino à distância

EMERON – Escola da Magistratura do Estado de Rondônia

PJe – Processo Judicial eletrônico

TJRO – Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	11
CAPITULO I.....	13
1. REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
1.1 Evolução da Administração Pública.....	13
1.1.1 Gestão Patrimonialista.....	13
1.1.2 Gestão Burocrática.....	14
1.1.3 Gestão Gerencial.....	15
1.2 Atendimento.....	17
1.2.1 Jurisdicionado como cliente-cidadão.....	17
1.2.2 Busca pela qualidade no atendimento ao Público.....	19
1.3 – Características de um bom atendimento.....	22
1.3.1 Confiabilidade.....	22
1.3.2 Empatia.....	23
1.3.3 Segurança.....	24
1.3.4 Aparência.....	25
1.3.5 Resposta.....	25
1.3.6 A utilização dos cinco sentidos durante o atendimento.....	26
1.3.7 Excelência no atendimento.....	29
1.4 Simplificação da Linguagem.....	31
1.4.1 O que é linguagem?.....	31
1.4.2 Campanha pela simplificação da linguagem Jurídica – Ninguém valoriza o que não entende.....	32
1.4.3 A importância da Simplificação da Linguagem Jurídica.....	34
1.4.4 Acesso à Justiça.....	36
1.4.5 Empecilhos ao Acesso à Justiça.....	37
CAPÍTULO II.....	39
2. METODOLOGIA DA PESQUISA.....	39
2.1 Metodologia Utilizada na Pesquisa.....	39
CAPÍTULO III.....	41
3. RESULTADOS.....	41
3.1 Apresentação e Análise dos Dados da Pesquisa.....	41
3.1.1 Sobre o acesso à justiça.....	41
3.1.2 Sobre a quantidade de vezes que os clientes tiveram de se deslocar para resolver seus problemas no Fórum.....	42

3.1.3	Perda de dias de trabalho em razão da necessidade de ir ao Fórum resolver algum problema.....	43
3.1.4	Sobre a necessidade de se deslocar ao Fórum quando se recorre aos serviços da Justiça.....	44
3.1.5	Em relação a documentação que foi necessária apresentar.....	45
3.1.6	Em relação à linguagem utilizada pelos Juízes, Promotores e Advogados	46
3.1.7	Em relação ao acesso das partes a alguns agentes processuais.....	46
3.1.8	Satisfação do jurisdicionado com o atendimento recebido na comarca de Presidente Médici.....	47
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....		49
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		52
ANEXO.....		55
1.	Pesquisa de Satisfação do Jurisdicionado.....	55

INTRODUÇÃO

Em 2005, com o objetivo de aproximar o judiciário da sociedade, a Associação dos Magistrados Brasileiros - AMB lançou uma campanha objetivando a simplificação da linguagem jurídica, o chamado “juridiquês”, tudo para que o cidadão tenha melhor acesso à justiça.

Contudo, não adianta o magistrado, advogado, promotor de justiça e demais operadores do Direito simplificar a linguagem das peças processuais se na hora do atendimento ao jurisdicionado no balcão do fórum o servidor continuar utilizando de uma linguagem rebuscada, ininteligível ao jurisdicionado.

Diante desse quadro, é oportuno um estudo mais aprofundado do tema ante a necessidade de responder ao seguinte problema da pesquisa: a linguagem utilizada durante o atendimento realizado no balcão dos cartórios é entendida pelos clientes?

Esclareça-se, desde já, que durante este trabalho haverá momentos em que o jurisdicionado será chamado de cliente, porquanto os serviços prestados pelo judiciário têm também como finalidade atender bem às pessoas que dele precisa através da resolução das demandas por elas trazidas.

Para a realização deste estudo, levantou-se como hipótese o fato de os jurisdicionados não entenderem a linguagem utilizada durante o atendimento realizado no balcão dos cartórios.

O objetivo geral da pesquisa é traçar os parâmetros atuais da linguagem de atendimento para contribuir com uma futura simplificação a fim de que mais pessoas, desde o primeiro contato com o judiciário, tenham efetivo acesso à justiça.

Salienta-se que a área da pesquisa se restringiu à comarca de Presidente Médici, tendo como objetivos específicos: medir o grau de satisfação do atendimento prestado nos cartórios; aferir os pontos de insatisfação para, assim, melhorar o atendimento prestado ao cliente; ainda, simplificar a linguagem de atendimento, tudo isso para que este seja cada vez mais humanizado e que mais pessoas sintam que possuem acesso à justiça, garantia constitucionalmente prevista.

O presente trabalho poderá proporcionar uma noção mais ampla do grau de satisfação da população sobre o atendimento recebido nos balcões dos cartórios da Comarca de Presidente Médici. Sabendo o que não está satisfatório, os gestores poderão ter uma visão mais abrangente para que possam trabalhar o que precisa

ser melhorado, partindo da premissa de que se não houver dados sobre os pontos falhos, não há como elaborar um plano de melhoria. Caso o gestor não saiba as insatisfações dos clientes, correm o risco de tentar melhorar o quesito que o cliente já se dá por satisfeito, gerando, assim, ineficiência pelo gasto de recursos e energia nos quesitos em que se tem um bom grau de satisfação, persistindo o ponto em que o grau é insatisfatório.

Para tanto, durante a elaboração deste trabalho será aplicado um questionário visando saber o grau de satisfação do jurisdicionado com o atendimento que já vem recebendo. Além disso, o questionário tem como objetivo saber se estão compreendendo as explicações recebidas nos balcões das varas. Metodologicamente, este trabalho adotou a pesquisa qualitativa com o emprego da técnica de análise de conteúdo.

No que se refere à estruturação da monografia, ela está dividida em três capítulos de forma a oferecer uma melhor organização e compreensão do trabalho. No primeiro capítulo, será apresentado o referencial teórico, através do qual buscar-se-á embasar teoricamente o tema que serviu de suporte para análise do estudo de caso. Em seguida, no capítulo dois, será apresentada a metodologia destacando os procedimentos e os instrumentos que foram utilizadas na elaboração do trabalho. No terceiro e último capítulo, será apresentada a análise dos resultados obtidos a partir da realização do estudo de caso.

CAPITULO I

1. REFERENCIAL TEÓRICO

1.1 Evolução da Administração Pública

A evolução da administração pública no Brasil passou por três modelos diferentes, quais sejam, a administração patrimonialista, a administração burocrática e a administração gerencial. Essas modalidades surgiram ao longo do tempo, sucessivamente. Isso não significa, porém, que alguma delas tenha sido definitivamente extinta. Embora hoje esteja-se na era da gestão gerencial, no Brasil há resquícios das outras duas formas de gestão citadas. Vejamos resumidamente cada uma delas.

1.1.1 Gestão Patrimonialista

O patrimonialismo foi o primeiro modelo de administração do Estado. Nele não havia diferença entre bens públicos e particulares, pois todos os bens existentes nos limites territoriais eram tidos como de domínio do soberano que utilizava-se dos bens sem qualquer prestação de contas à sociedade (PALUDO, p. 50, 2013).

Na administração patrimonialista todos os cargos públicos eram de livre nomeação do soberano, não existiam carreiras organizadas no serviço público e nem divisão de trabalho. Geralmente, o soberano direcionava parentes e amigos para ocupar os cargos existentes. Igualmente, era comum a troca de favores por cargos públicos. Quem possuía um cargo público o passava às gerações seguintes. Não havia divisão no trabalho e quem exercia os cargos públicos tinham *status* de nobreza real (PALUDO, p. 50, 2013).

O Estado era considerado como de propriedade do soberano e a administração pública funcionava como uma extensão do seu poder. A corrupção e o nepotismo foram traços marcantes deste tipo de administração. O Estado não pensava de forma coletiva, tampouco se preocupava em prestar serviços à população que era desconsiderada (PALUDO, p. 50, 2013).

“(...) o Estado-Administração não pensava de forma coletiva e não procurava prestar serviços à população, que era relegada ao descaso. Consequentemente, o foco das ações não era o atendimento das necessidades sociais e nem o desenvolvimento da nação, e os benefícios oriundos do Estado e da Administração não eram destinados ao povo, mas

para um pequeno grupo encabeçado pelo chefe do Executivo (o soberano) (PALUDO, p. 50, 2013).

Enfim, grosso modo, a administração pública existia para gerir os interesses de uma pequena cúpula, liderada pelo soberano, em detrimento da população.

A mudança na forma de administrar o Estado não acontece com a publicação de uma norma, mas é um processo lento e gradual que poderá levar décadas. À medida que a Administração Pública se aproxima do século XIX, algumas dessas características irão desaparecer (PALUDO, p. 51, 2013).

1.1.2 Gestão Burocrática

O surgimento das organizações de grande porte, a pressão pelo atendimento de demandas sociais, o crescimento da burguesia comercial e industrial indicavam que o Estado liberal deveria ceder seu espaço a um Estado mais organizado e de cunho econômico (PALUDO, p. 55, 2013).

A Administração Pública burocrática surge na metade do século XIX, na época do Estado liberal, como forma de combater a corrupção e o nepotismo patrimonialista (PALUDO, p. 56, 2013).

Esse modelo surgiu para combater as práticas patrimonialista, na qual imperava a corrupção e o nepotismo, já que buscavam-se os interesses de uma pequena cúpula.

“(...) Constituem princípios orientadores do seu desenvolvimento a profissionalização, a ideia de carreira, a hierarquia funcional, a impessoalidade, o formalismo, em síntese: o poder racional-legal. **Os controles administrativos visando evitar a corrupção e o nepotismo são sempre a priori.** Parte-se de uma desconfiança prévia nos administradores públicos e nos cidadãos que a eles dirigem demandas. (PALUDO, p. 50, 2013)”

Essa necessidade de controlar a corrupção e o nepotismo, acabou por engessar a administração pública, tornando-a ineficiente, pesada, lenta e retrógrada, muito aquém do dinamismo reinante nas administrações privadas, as quais, frise-se, fazem os projetos se desenvolverem com eficiência e baixo custo.

Embora o modelo de gestão burocrática tenha ajudado a eliminar alguns vícios da administração patrimonialista, a administração voltou-se para si mesma e esqueceu-se de seu fim principal que era administrar para a população.

“(...) A **qualidade fundamental** da Administração Pública burocrática é a efetividade no controle dos abusos; **seu defeito**, a ineficiência, a autorreferência e a incapacidade de voltar-se para o serviço aos cidadãos. Este defeito, entretanto, não se revelou determinante na época do surgimento da Administração Pública burocrática porque os serviços do Estado eram muito reduzidos. (PALUDO, p. 56, 2013)”

A Administração burocrática separou os bens públicos dos bens privados, mistura tão comum na Administração patrimonialista.

“A administração burocrática trouxe novos conceitos à Administração Pública: a separação entre a coisa pública e a privada, regras legais e operacionais previamente definidas, reestruturação e reorientação da administração para atender ao crescimento as demandas sociais e aos papéis econômicos da sociedade da época, juntamente como conceito de racionalidade e eficiência administrativa no atendimento às demandas da sociedade. (PALUDO, p. 56, 2013)”

Segundo Alexandre Mazza, a administração burocrática apresenta as seguintes características:

- a) toda autoridade baseada na legalidade; b) relações hierarquizadas de subordinação entre órgãos e agentes; c) competência técnica como critério para seleção de pessoa; d) reunião baseada na função desempenhada, e não pelas realizações alcançadas; e) controle de fins; f) ênfase em processos e ritos. (MAZZA, p. 45, 2016)

1.1.3 Gestão Gerencial

Por outro lado, a administração gerencial, surgida no ano de 1995, no Governo do então Presidente da República Fernando Henrique Cardoso, foi inspirada em uma concepção neoliberal de política econômica. Essa forma de governar, objetiva atribuir maior agilidade e eficiência na atuação administrativa, enfatizando a obtenção de resultados em detrimento de processos e ritos, já que estimula a participação popular na gestão pública (MAZZA, pp. 45/46, 2016). “A Administração Pública precisava ser moderna e eficiente para se tornar compatível com o capitalismo que se vivia. Era necessário aproximar os mercados de trabalho público e privado.” (PEREIRA, p. 13, 2017).

Vários princípios do Direito Administrativo refletem esse modelo de administração gerencial como os princípios da eficiência, o contrato de gestão, as agências executivas etc (MAZZA, pp. 45/46, 2016), mas o principal deles, é o princípio da eficiência.

Esclareça-se, por ser importante neste ponto, que foi a emenda Constitucional n. 19/98, que acrescentou, dentre outras mudanças, o princípio da eficiência ao art.

37 da Constituição da República, dando assim, nova redação ao dispositivo. A partir de então, ficou desta forma a redação do referido artigo:

“Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...)" (sem grifo no original)

O princípio da eficiência nada mais é do que a representatividade da qualidade da prestação dos serviços públicos. Ela busca controlar os resultados na atuação estatal. As empresas privadas buscam essa característica diariamente, especialmente em virtude da ampla concorrência existente no mercado. No setor público, por outro lado, o questionamento é como esse atributo será implantado, já que não há concorrência, mas sim um volume enorme de serviços a serem prestados (MAZZA, pp. 12, 2016).

Muitos gestores públicos trabalham para responder a essa pergunta a fim de tentar mudar a aparência e, por que não dizer, a reputação do serviço público como sendo moroso, burocrático e, a respeito do nosso tema, local onde há má prestação de serviço, sobretudo no que se refere ao atendimento ao público.

“A reforma gerencial significa a introdução da cultura e das técnicas gerenciais modernas na Administração Pública (regra geral, oriundas da iniciativa privada)” (PALUDO, p. 64, 2013). No entanto, é importante lembrar que o Estado não é uma empresa, já que, entre outras características, não possui concorrentes. A inspiração da gestão gerencial é o modelo da gestão privada, mas com ela não se confunde.

Sobre a temática Alexandre Mazza leciona que:

“[...] Economicidade, redução de desperdício, qualidade, rapidez, produtividade e rendimento funcional são valores encarecidos pelo princípio da eficiência. É impossível deixar de relacionar o princípio da eficiência com uma lógica da iniciativa privada de como administrar. Porém, o Estado não é uma empresa; nem sua missão, buscar o lucro. Por isso, o princípio da eficiência não pode ser analisado senão em conjunto com os demais princípios do Direito Administrativo. A eficiência não pode ser usada como pretexto pra a Administração Pública descumprir a lei. Assim, o conteúdo jurídico do princípio da eficiência consiste em obrigar a Administração a buscar os melhores resultados por meio da aplicação da lei.” (MAZZA, pp. 127 e 127, 2016)

Extrai-se da citação acima que, amparada pela legalidade, a Administração Pública deve buscar sempre prestar um serviço de qualidade à população.

A diferença primordial entre a administração gerencial e a burocrática está na forma de controle, que deixa de basear-se nos processos para basear-se nos resultados (PALUDO, p. 64, 2013).

Ressalte-se, ademais, que os jurisdicionados que chegam ao balcão do fórum para serem atendidos são, em geral, os mesmos que têm acesso aos serviços do setor privado que, como já dito acima, busca melhorar a forma de atendimento diariamente. Ou seja, estes jurisdicionados não querem mais conviver com procedimentos ultrapassados e burocráticos, desatualizados e, em hipótese nenhuma, com funcionários mal humorados e despreparados.

O desafio dos gestores públicos é grande, pois o comportamento das pessoas não mudam só com a publicação de portarias e decretos, mas, principalmente, por meio da base do próprio sistema, no qual cada servidor, do cargo hierarquicamente maior ao menor, seria peça fundamental para se obter a qualidade dos serviços. O Estado deve ser modelo de eficiência para que o setor privado espelhe-se nisso e não o contrário, como vem acontecendo (PALUDO, p. 13, 2013).

1.2 Atendimento

1.2.1 Jurisdicionado como cliente-cidadão

Como pode ser observado no primeiro capítulo, a administração burocrática não se preocupava com o cidadão e com o atendimento das suas necessidades, mas com ela mesma e com os procedimentos internos. O objetivo da administração burocrática era proteger a administração pública da corrupção e do nepotismo, tão latentes na gestão patrimonialista. Com isso, ela dava pouca importância aos resultados efetivos. Na administração burocrática o cliente-cidadão era visto apenas como alguém que pagava impostos.

O termo cliente tem origem no setor privado e influenciou a reforma do Estado, pois havia uma insatisfação do cliente-usuário com os serviços públicos. “Os serviços prestados pela Administração Pública eram considerados ineficientes, caros e de pouco valor para o usuário.” (PALUDO, p. 211, 2013).

Foi com o advento da gestão gerencial que houve uma preocupação maior com o cliente-cidadão. Isso, obviamente, tem acontecido de forma lenta, gradual e contínua. (PALUDO, p. 211, 2013)

Diferentemente na iniciativa privada, no setor público o conceito de “foco no cidadão” é mais apropriado do que “foco no cliente”, pois no setor público os princípios constitucionais, como a eficiência, devem atender às normas legais, sobretudo. Além disso, os serviços públicos não atendem somente ao cliente, mas abrange todos os cidadãos da comunidade direta ou indiretamente, já que na prestação do serviço público há um impacto social geral (PALUDO, p. 211, 2013).

“De acordo com Marcelo Coutinho (2000), as **principais críticas** para o termo ‘cliente’ são **distância entre governo e cliente**: o termo cliente tira o cidadão da posição de titular da coisa pública; o Governo torna-se um instrumento de consumo e perde-se o sentido de comunidade que a coisa pública proporciona; **a relação Governo e sociedade fica atenuada**: os clientes têm diferentes opiniões; lutam pelo atendimento de demandas específicas; têm papéis diferentes – e o Governo, seus órgãos e entidades têm muitos clientes (não é possível atender adequadamente aos muitos clientes com interesses mutantes). O termo cidadão pressupõe, no mínimo, equidade de tratamento; **clientes podem escolher**: na atividade privada os clientes escolhem os serviços entre diversos prestadores, e quando não estão satisfeitos escolhem outro prestador – o que não é possível no meio público. Acrecente-se (sic) que o **cliente deseja sempre níveis mais altos de serviço** aliados a custos menores, enquanto o cidadão pode aceitar que recursos para melhoria de serviços sejam utilizados em questões mais urgentes/necessárias. Além disso, **clientes se limitam a procurar novos prestadores/fornecedores** para suas necessidades, enquanto que o cidadão tem, geralmente, poder de voto, e com ele pode influir no futuro da nação.” (Apud PALUDO, p. 212, 2013)

Mesmo criticado, o termo cliente vem sendo utilizado para se referir aos cidadãos atendidos nos órgãos públicos. O termo está ligado aos serviços que a Administração Pública deve prestar para atender aos cidadãos, por isso, o melhor seria utilizar o termo cliente-cidadão.

No novo modelo aplicado de gestão pública, isto é, no modelo gerencial, o cidadão deixou de ser visto apenas como pagador de impostos para ser visto como usuário; como principal destinatário das ações e serviços públicos (PALUDO, p. 212, 2013). Em razão disso, a Administração Pública gerencial deve tomar como referência a satisfação do cidadão. Para tanto, a Administração Pública deve identificar

“quem são seus usuários, quais são suas necessidades, o que tem/gera valor para o usuário, e se os serviços prestados estão atendendo a essas necessidades; o cidadão-usuário, por sua vez, deve conhecer o funcionamento administrativo público, tomar conhecimento de suas dificuldades, identificar quem são os responsáveis pela atuação e pelo controle da Administração Pública, e fiscalizar essa prestação de serviços.”(PALUDO, p. 211, 2013)

Existem vários tipos de clientes (ou cidadãos), quais sejam (OSBORNE, p. 213, 2013):

Clientes primários: são aqueles beneficiados diretamente com a prestação dos serviços públicos;

Clientes secundários: são os que são beneficiados de forma indireta;

Stakeholders: os demais interessados que, de alguma forma, são afetados pelo desempenho da Administração Pública; e

Compliers: todos os que encontram-se abrangidos pela atuação administrativa, que se submetem às normas emanadas da Administração Pública.

Para facilitar a didática deste trabalho, especialmente em razão de atualmente o país estar na era da gestão gerencial, nomear-se-á o jurisdicionado/cliente-cidadão apenas como cliente.

Obviamente, o jurisdicionado não deixa de sê-lo já que ele é nosso principal público. Sem ele não há processo, não há razão para haver uma prestação jurisdicional.

É verdade que não há concorrentes como nas empresas privadas, porém, isso não significa que não se deve atender bem e melhor a cada dia. O cliente é a razão do Judiciário existir. Se não houver clientes, o Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia - TJRO não precisará de juízes, servidores ou terceirizados. Sem clientes não existirão processos. Então, repise-se, neste capítulo o jurisdicionado será nomeado como **cliente**.

1.2.2 Busca pela qualidade no atendimento ao Público

Há um senso comum de que os setores públicos oferecem um mau atendimento aos clientes. Cotidianamente, ouvem-se pessoas relatando a insatisfação pelo atendimento prestado no setor público. É evidente que, no geral, a população está insatisfeita com o atendimento prestado pelos órgãos. Essa insatisfação ainda acontece mesmo no atual modelo de gestão gerencial.

Em razão disso, há uma premente necessidade de conscientizar os servidores da necessidade de oferecer um bom atendimento, devendo ser buscado meios que ajudem os servidores em geral, até mesmo aqueles que não estão na linha de frente do atendimento ao público, a prestar um serviço de qualidade, não só

porque são pagos pela sociedade para fazê-lo, mas, sobretudo, porque do outro lado do balcão há um ser humano que precisa ser tratado com dignidade.

Os clientes que chegam ao balcão do fórum, não fazem distinção entre quem o atende e o Tribunal de Justiça. Para eles, quem o atende é o fórum/TJRO. Eles não querem saber o que acontece por trás do balcão. Não conhecem as atribuições do cargo dos servidores e nem o que o servidor pode ou não fazer para ajudá-lo. Para o cliente, tudo isso é problema de quem o atende e não dele. O que o cliente mais quer, é que seu problema seja solucionado. Geralmente, a visão que ele tem daquele órgão público em que está sendo atendido depende da experiência que tem com o servidor e o modo como foi ajudado a suprir as suas necessidades. (Performace Research Associates, p. 10, 2008).

Em suma, para o cliente, o comportamento de cada servidor, juiz e desembargador representa o próprio TJRO. Para o cliente, o que o servidor/membro faz, quem o faz, na verdade, é o TJRO.

Inicialmente, o foco deste trabalho estava mais na busca de qualidade de atendimento ao cliente externo (saber suas características e o que fazer para atingir essa finalidade), porém, durante esta pesquisa, descobriu-se que há um cliente interno que também deve ser bem atendido que, no caso do TJRO, são os próprios servidores que se relacionam entre si.

Os clientes externos são os jurisdicionados, aqueles para quem o TJRO presta o serviço. Eles não fazem parte do Tribunal, mas são a razão do Tribunal existir.

Por outro lado, o cliente interno são os parceiros, as outras pessoas que trabalham no Tribunal, não importa se ficam no mesmo local ou se ficam em local diferente. No mesmo prédio ou em outra cidade. Se são do interior ou da capital.

“[...] todo colaborador que se beneficia do seu trabalho é seu cliente – portanto, seu cliente é aquele que sofre quando seu desempenho é fraco. Pense no dia em que você faltou. Quem foi afetado por isso em sua equipe? Aquela pessoa é seu cliente interno.” (Performace Research Associates, p. 10, 2008)

“Há um vínculo muito estreito e consistente entre a maneira como os clientes internos são tratados e como os clientes externos percebem a qualidade do atendimento prestado pela empresa” (Performace Research Associates, p. 43, 2008).

O atendimento ao cliente está intrinsecamente ligado ao atendimento ao servidor, ou seja, não é suficiente que os servidores resolvam os problemas dos clientes com rapidez, se os que o atendem internamente não resolvem o problema dele com agilidade. “Em Algumas empresas do setor público o funcionário que recebe a incumbência de ‘atender o balcão’ é o mesmo que receber um castigo. ‘Fica aí atendendo toda esta gente, já que não podemos te demitir’”. (RIBEIRO, p. 19, 2002).

Portanto, para haver um atendimento excelente ao cliente do tribunal - leia-se: boa prestação jurisdicional -, é necessário que haja, antes de tudo, um bom atendimento entre os clientes internos que são os próprios servidores. É necessário haver um bom clima organizacional.

O atendimento ao cliente interno e externo está interconectado. Segundo pesquisa mencionada no livro *Atendimento Nota 10* um bom atendimento externo proporciona recompensas internas às organizações. Vejamos:

“(...) um bom atendimento proporcionava recompensas internas a essas organizações: redução da rotatividade dos funcionários e do número de faltas ao trabalho e mais satisfação profissional. Aquelas (empresas) que estimulavam os colaboradores a deixar os clientes felizes tinham colaboradores mais felizes também. As companhias que privilegiavam o atendimento de alta qualidade acabavam se transformando em empresas melhores e mais bem-sucedidas em todos os aspectos do que as que tratavam os clientes como inimigos e encaravam esse serviço com má vontade ou como um mal necessário.” (Performance Research Associates, p. 8, 2008).

Uma das dificuldades do judiciário é que não há concorrência. Não tem como perder o cliente, até porque um dos objetivos do Judiciário nacional é reduzir o número de ações em trâmite. Então, por que atender bem? Como mencionado acima, atender bem melhora o clima organizacional.

Há um adágio que resume bem essa ideia: “A satisfação do cliente é a nossa satisfação”. Deixar os outros satisfeitos, satisfaz o ser humano. Passar alegria adiante, alegra o ser humano. Acrescente-se, ainda, que atender bem gera credibilidade para o próprio TJRO e, credibilidade/confiabilidade é uma das características mais escassas nos tempos atuais, especialmente com a crise política que a população presencia no país (prisões de políticos em razão das investigações

da conhecida Operação Lava Jato e *impeachment*¹ da ex-Presidente Dilma Rousseff).

Diante de tudo isso, será que a população já não chega desacreditada no balcão do fórum para ser atendida? Será que o atendimento não é iniciado com pontos negativos? Precisa-se reverter esse quadro e, com certeza, isso depende de cada um dos servidores e membros do TJRO.

1.3 – Características de um bom atendimento

O livro “Atendimento Nota 10” traz um esquema, criado pelo pesquisador de administração e marketing Dr. Leonardo Berry e seus colegas da Texas A&M University, que resume como os clientes avaliam a qualidade do atendimento, baseados em cinco fatores: confiabilidade, empatia, segurança, aparência e resposta, criou-se, então, o mnemônico chamado fator CESAR. A seguir serão analisadas cada um deles.

1.3.1 Confiabilidade

Confiabilidade significa fazer o que você diz que fará para o cliente. É cumprir a promessa feita a ele. A maioria das promessas do serviço de atendimento ao cliente parte do próprio servidor quando diz que ligará imediatamente para o cliente quando tiver determinada informação, por exemplo. (Performance Research Associates, pp. 21/23, 2008)

Essa promessa do atendimento deve ser gerenciada. Por isso, é importante saber quais são as reais expectativas dos clientes. Sabendo o que os clientes querem ou não ter de sua parte, você poderá moldar as expectativas para que se ajustem ao que você realmente pode fazer ou fará por eles. (Performance Research Associates, p. 23, 2008)

Algumas vezes as promessas feitas não podem ser cumpridas, por mais que tenham sido feitas de boa-fé. O que fazer neste caso? Obviamente, é ser verdadeiro

¹Segundo o sítio eletrônico wikipédia, *impeachment* é um termo inglês que corresponde a um processo político-criminal instaurado por denúncia no Congresso para apurar a responsabilidade do presidente da República, governador, prefeito, ministros do Supremo Tribunal ou de qualquer outro funcionário de alta categoria, por grave delito ou má conduta no exercício de suas funções, cabendo ao Senado, se procedente a acusação, aplicar ao infrator a pena de destituição do cargo. Por metonímia, o termo também designa a destituição resultante desse processo.

e pedir sinceras desculpas. É importante não perder tempo procurando um culpado, se culpando, colocando a culpa no próprio Tribunal ou no cliente. O servidor pode ver a promessa quebrada como um outro problema ou como uma chance de resgatar a reputação de confiabilidade. (Performace Research Associates, p. 25, 2008)

Dentro dessa mesma característica, pode-se mencionar outras duas (PALUDO, p. 24, 2013), quais sejam: a) **compromisso**, isto é, se comprometer com a solução adequada para o cidadão; b) **sinceridade** nos serviços e orientações, pois ela faz com o que o cliente acredite na instituição e no servidor (PALUDO, p. 204, 2013). É a sinceridade de falar que, infelizmente, não conseguiu resolver o problema do cliente, sem tentar ludibriá-lo.

1.3.2 Empatia

O Tribunal de Justiça recebe clientes dos mais variados tipos e todos levam consigo uma quantidade substancial de desejos, necessidades, expectativas, atitudes e emoções, razão pela qual desejam ser tratados como uma pessoa única e não quer que o servidor que o atende o trate como um robô. Por isso, é importante detectar o estado emocional do cliente, pois assim poderá servi-lo com eficiência e profissionalismo. Compreender o cliente e oferecer a eles um tratamento individual/personalizado ajuda quem o atende a entender os níveis das suas necessidades (Performace Research Associates, pp. 26/27, 2008).

É importante tentar se colocar no lugar do cliente, isso é empatia. (PALUDO, p. 214, 2013). Tratá-lo como gostaria de ser tratado. Para isso, é indispensável ouvir o “cidadão sem interrompê-lo, prestando atenção nos detalhes.” (PALUDO, p. 214, 2013)

Porém, quando for lidar com as emoções dos clientes, é necessário distinguir empatia e solidariedade. Ambas têm a ver com o modo como lidamos com as emoções das pessoas.

“*Solidariedade* envolve identificação e até mesmo envolvimento com as emoções do outro. Uma resposta solidária é: ‘Também estou aborrecido por causa desses arranjos de mesa.’ *Empatia* significa reconhecer e afirmar o estado emocional do outro. Uma resposta empática seria: ‘Compreendo por que a questão com os arranjos de mesa a deixou aborrecida.’” (Performace Research Associates, p. 28, 2008)

Não responder aos clientes com solidariedade, caso contrário o servidor chegará ao final do dia exausto e fragilizado. O importante é se manter consciente e tranquilo sem se envolver demais emocionalmente. Respondendo com empatia, o servidor terá mais autocontrole e assim poderá ajudar o cliente a suprir suas necessidades em resolver o problema. (Performace Research Associates, p. 28, 2008)

1.3.3 Segurança

Ser gentil, cortês, ter boas maneiras e educação no atendimento ao cliente, “a gentileza facilita a excelência no atendimento” (PALUDO, p. 214, 2013), porém não substituem a competência e a capacidade. Hoje em dia, os clientes esperam que os profissionais que os atendem, os tranquilizem e os façam se sentir à vontade. É importante conhecer o produto. Para os servidores do TJRO, é importante saber explicar ao cliente, caso questionado, a fase processual do processo em que ele é parte. Isso transmitirá segurança ao cliente.

Os clientes anseiam que os servidores que os atendem saibam sobre o processo, esperam que o conhecimento exceda os limites das suas atribuições específicas. Acreditam que o servidor saiba como o TJRO funciona para que possa levá-los a vencer com facilidade as dificuldades que encontram. A expectativa é que o servidor o ouça, compreenda e faça algo em relação às suas necessidades específicas quando as levam ao seu conhecimento (Performace Research Associates, p. 32, 2008).

“[...] Querem que você formule perguntas pertinentes que os ajudem a informá-lo melhor para que possam cooperar com você de modelo eficaz. Esperam que você fique atento e compreenda tudo corretamente para que não precisem repetir a história e que você diga a verdade quando algo for impossível ou não puder ser feito no prazo desejado por eles. [...] Para o cliente, você deve ser capaz de reconhecer as necessidades dele quando as expressa e combiná-las com os serviços oferecidos pela empresa. Quando as coisas dão errado, a expectativa dele é de que você saiba como resolver tudo – e depressa.” (Performace Research Associates, p. 33, 2008)

Em suma, quando o cliente procura o fórum de determinada comarca, o que ele mais quer é que sua dúvida seja solucionada, que seu problema seja resolvido ou que o servidor lhe mostre um caminho para isso.

Ser honesto com o outro é sempre a melhor atitude. Mentir, dar indicações erradas causa, invariavelmente, problemas muito maiores do que olhar a pessoa nos

olhos e dizer algo desagradável, porém necessário naquele momento. (Performance Research Associates, p. 56, 2008). O ser humano respeita a honestidade, ainda que de certa forma, seja uma notícia não tão boa assim para quem ouve. Faz bem para quem ouve e faz bem para quem fala. Faz com que o servidor acredite na verdade do órgão onde está trabalhando.

“O modo como você se sente em relação ao seu trabalho é tão importante para sua auto-estima quanto o sentimento que você tem como pai, mãe, cônjuge ou amigo. Não vale a pena mentir por trabalho nenhum – não há salário que pague o mal-estar provocado pela atitude de tratar outro ser humano de forma enganosa. Talvez o melhor motivo para ser honesto com os clientes seja o ato de que, com isso, você está sendo honesto consigo mesmo.” (Performance Research Associates, p. 59, 2008)

1.3.4 Aparência

É importante os autos processuais possuírem bom aspecto, estarem limpos, com as capas bem colocadas e preservadas. Certamente, em breve, com a implementação crescente do Processo Judicial Eletrônico – PJe, esse problema com os autos físicos será eliminado. O local onde o serviço é prestado deve estar limpo assim como o servidor que atende ao cliente deve estar com as roupas limpas e com um bom hálito.

Ao entregar os autos do processo ao cliente (nas varas onde ainda exista processos físicos) ou qualquer outro papel/objeto, isso deve ser feito com zelo e cuidado e não jogá-los sobre o balcão. Quando o cliente fornecer nome, telefone ou qualquer outra informação é necessário que o servidor escreva. Isso mostra que o servidor o considera. É importante se certificar que as áreas do ambiente de trabalho vistas pelos clientes, especialmente aquelas que eles tocam, estejam limpas, sejam seguras e o mais confortáveis possíveis (Performance Research Associates, p. 237, 2008). “Tudo o que é aparente e tangível ajuda a expressar o valor dos aspectos abstratos das interações de atendimento.” (Performance Research Associates, p. 36, 2008).

1.3.5 Resposta

É interessante que tudo seja feito no momento certo, isto é, oportuno. Obviamente, isso inclui a celeridade da prestação jurisdicional. A Constituição da

República dispõe que o processo deve durar por um prazo razoável. Isso significa que não deve se estender além do necessário.

"As vezes (sic) parece que todo mundo quer que tudo seja feito ao mesmo tempo. Mas é um erro pensar que os clientes só se contentarão com o 'agora mesmo'. Por outro lado, permitir-se realizar o trabalho em um prazo confortável demais dará a impressão de que você é lento e que tanto você quanto sua empresa são incapazes de fornecer uma resposta." (Performance Research Associates, p. 39, 2008)

A satisfação do cliente não é medida em prazos, mas é resultado das incertezas. Pesquisas demonstram que "o aspecto mais frustrante da espera é *não saber quando ela vai acabar*" (Performance Research Associates, p. 40, 2008).

Em razão disso, faz-se necessário reconhecer a presença dos clientes que estão aguardando e mantê-los informados sobre o que está acontecendo, devendo ser o mais específico possível.

No contato pessoal, este reconhecimento não necessariamente precisa ser verbal. "Olhe o cliente nos olhos. Faça com que seus atos expressem o seguinte: Sei que está aí. Estarei com você logo, logo." (Performance Research Associates, p. 41, 2008)

1.3.6 A utilização dos cinco sentidos durante o atendimento

É sabido que os seres humanos possuem cinco sentidos: visão, audição, olfato, paladar e tato. Utiliza-se de todos os sentidos durante o processo de comunicação. Não é incomum entrar em uma loja para efetuar a compra de um produto e ela estar cheirosa (olfato), com uma música agradável e alegre (audição), extremamente clara (visão), com os produtos bem dispostos (tato), enfim, todo esse processo de comunicação é utilizado para fazer com que o cliente se sinta bem atendido e saia com o produto vendido daquele estabelecimento.

No caso do TJRO não é vendido produtos/objetos propriamente dito, o que é "vendido" é serviço/prestação jurisdicional e o "lucro" é a satisfação do cidadão em ter seu problema resolvido, é a pacificação social, a credibilidade do Judiciário evoluindo e o bom atendimento influencia diretamente nisso.

Américo José da Silva Filho, p. 64, faz um resumo interessante em seu livro "Cinco Sentidos no Relacionamento com o cliente", que será visto rapidamente neste tópico, de como utilizar os cinco sentidos para atender bem o cliente.

O primeiro sentido a ser tratado será a visão. Segundo Américo José da Silva Filho:

"O processo de visão se dá porque a luz que é refletida pelos objetos entra em nosso cérebro através da pupila. No fundo do olho existem detectores de luz que as retransmitem, através dos nervos, para o cérebro, que fará a interpretação da luz e a converterá em imagens." (SILVA FILHO, p. 64, 2003)

Isso significa que para qualquer pessoa enxergar tem que haver luz refletida, por isso se um cliente chega ao cartório e o local está todo escuro, com aquele aspecto sujo, caído, dando a sensação de tristeza, ele tende a ficar triste também e a não querer nem entrar no local para resolver seu problema. A imagem influencia diretamente no comportamento (SILVA FILHO, p. 64, 2003).

A visão/aparência do lugar e pessoa que atende transmite uma mensagem para o cliente. Por isso, manter limpo e agradável o prédio do fórum, os balcões, banheiros e os servidores é fundamental para prestar um bom atendimento. "Lembre-se de que agora sua aparência conta muito: uma roupa limpa e passada, de preferência com cores discretas, sapatos engraxados. Andar sempre bem asseado, cabelos aparados, limpos, banho tomado, mãos limpas, dentes escovados e cuidados." (SILVA FILHO, p. 64, 2003). Enfim, possuir uma boa aparência tanto do prédio como da pessoa que atende, como foi visto no capítulo anterior, influencia positivamente o cliente, pois transmite uma mensagem através da visão.

A audição é outro sentido muitas vezes negligenciado por quem atende, pois, para saber a expectativa do cliente, é necessário ouvi-lo atentamente. Mas também não é só isso, "(...) o cliente deve sempre ouvir sons agradáveis, como um cumprimento alegre e sincero, bom senso de humor, mas sem ser engraçado às custas de outras pessoas. Dando informações claras, seguras e verídicas sobre o produto" (SILVA FILHO, p. 68, 2003), que no caso do TJRO, o produto é a própria prestação jurisdicional, o andamento processual.

Procurar chamar o cliente pelo nome ajuda a criar uma atmosfera de boa recepção, segundo Dale Carnegie "(...) o nome de uma pessoa é para ela o som mais doce e mais importante que existe em qualquer idioma." (CARNEGIE, p. 114, 2012). Outras palavras que os clientes gostam de ouvir é por favor, muito obrigada e desculpe. Além delas, utilizar-se de palavras de conforto, ponderação ao ouvir reclamações, cortesia e rapidez se estiver ao telefone (SILVA FILHO, p. 68, 2003).

"Muita atenção ao fazer comentários em voz baixa sobre uma pessoa, imaginando que ela não esteja ouvindo, lembre-se de que os olhos também ouvem (mímica) A outra é: ao telefone, nem sempre tampar o local com a mão é suficiente para impedir que o outro ouça um comentário que você faz com alguém."(SILVA FILHO, p. 68, 2003)

Portanto, o melhor mesmo nesse caso, é procurar não proferir comentários maldosos ou inconvenientes a respeito de quem quer que seja.

O tato seria um outro sentido utilizado durante o atendimento. Esse sentido gera muitas dúvidas, pois, procura-se tratar a todos utilizando-se do princípio da impessoalidade que alguns entendem ser a necessidade de ficar distante da pessoa. Certamente, cuidados devem ser tomados. Entretanto, um aperto de mãos pode ser mais útil para desarmar um cliente furioso do que diversas palavras proferidas.

É importante deixar claro, porém, que o cliente tome a iniciativa de apertar suas mãos, pois muitas pessoas não se sentem bem com esta intimidade.

O olfato também é utilizado durante o processo de atendimento.

"Os cheiros são minúsculas partículas que flutuam no ar. Quando respiramos, elas entram pelo nariz e são captadas pelos detectores de cheiros. Levadas ao cérebro, são analisadas e decifradas como agradáveis, desagradáveis, suaves, fortes, etc. Cada cheiro é memorizado, permitindo que ao senti-lo novamente possamos reconhecê-lo, identificando sua origem. Os cientistas afirmam que entre as lembranças mais fortes que o ser humano possui estão aquelas relacionadas ao olfato." (SILVA FILHO, p. 68, 2003)

O mau cheiro é um indício de que algo não está bom. Como atender bem, exalando um cheiro desagradável? O cliente certamente se afastará. Portanto, sempre esteja bem higienizado e evite usar perfumes muito fortes.

E, por último, tem-se o paladar, que está ligado com o olfato. "Os sabores das palavras são diversos e elas provocam diferentes reações no organismo. É só observarmos o que acontece com a gente quando somos xingados por alguém ou quando alguém diz gostar da gente, por isso as palavras podem ser separadas entre doces e amargas." (SILVA FILHO, p. 82, 2003)

As doces seriam: cumprimentos como bom dia, boa tarde, feliz aniversário, entre outros. Chamar o cliente pelo nome. Muito obrigado, por favor, desculpe e palavras que confortem as pessoas. Já as amargas são: não podemos fazer nada para ajudá-lo; isso não é comigo; o senhor está errado; isso não é culpa nossa, entre outras.

Tente trocar a forma como se fala com o cliente. Quase sempre não é o que se fala, mas como se fala. Américo José da Costa Silva Filho apresenta um exemplo interessante: “Não podemos fazer nada para ajudá-lo, poderia ser dito assim: neste momento, o senhor nos desculpe, mas não temos condições de atendê-lo.” (SILVA FILHO, p. 83, 2003)

As breves dicas apresentadas neste tópico, podem ser utilizadas tanto no trato com clientes externos quanto internos. O importante, no final das contas, é saber tratar seu semelhante bem.

1.3.7 Excelência no atendimento

Como ensina Paludo: “Para que o atendimento seja excelente, o cliente-cidadão deve sair do ente público com uma ótima impressão, levando consigo a imagem do bom atendimento obtido. (PALUDO, p. 215, 2013)”

“A qualidade desse atendimento é de responsabilidade tanto da instituição quanto do funcionário. A organização por ser obrigada a fornecer treinamento adequado aos eu pessoal e o funcionário por dar o máximo de si para prestar um bom atendimento” (MOREIRA, Valéria apud PALUDO, p. 215, 2013)

Por outro lado, não basta que o atendimento seja de qualidade se os serviços prestados não são. Não adianta atender bem e não resolver o problema do cliente. “A completa satisfação do cliente-cidadão em relação aos serviços públicos decorre da soma de duas situações: serviços de excelência e excelência no atendimento.” (PALUDO, p. 215, 2013)

Alguns modelos utilizados por alguns órgãos públicos são os seguintes: a) guichê único – visa reduzir o tempo e o esforço do cidadão para obter os serviços que necessita; b) centros de informações – procura-se disponibilizar diversas informações em geral e serviços mediante a utilização da internet, telefone, ou em locais próprios; c) centros de atendimento – onde diversos serviços são oferecidos aos cidadãos num mesmo lugar; d) atendimento itinerante – vários serviços são oferecidos em locais mutantes previamente definidos. (PALUDO, p. 215, 2013)

Importante ressaltar, neste ponto, que o TJRO foi pioneiro no judiciário brasileiro no atendimento itinerante à população com a realização das chamadas operações Justiças Rápidas Itinerantes.

A primeira Operação Justiça Rápida Itinerante aconteceu no extremo oeste de Rondônia na região conhecida como Extrema do Abunã. São realizadas periodicamente, nas comunidades distantes dos centros urbanos, periféricas e regiões ribeirinhas, bem como em todo interior do estado com atendimento gratuito à população nas esferas cível, criminal, família, registros públicos, infância e juventude². Desde a primeira operação aos dias atuais, o número de audiências só vêm aumentando, o que demonstra a confiabilidade que a população coloca no projeto.

No ano de 2015 a então Corregedora Nacional de Justiça, Nancy Andrighi, visitou o Estado e conheceu a operação Justiça Rápida Itinerante e, aqui, faz-se um registro das palavras da Ministra:

“Essa vontade de levar a Justiça a tantas pessoas merece toda a nossa admiração, principalmente porque o Judiciário Rondoniense sempre se preocupou muito com isso. É preciso que se faça justiça aos valorosos juízes desse Estado, dando publicidade ao fato de ter sido este, nos idos de 1982, o primeiro judiciário brasileiro a acreditar nas ações itinerantes.”³

Acrescente-se, ainda, que é preciso fazer justiça aos valorosos servidores lotados nos cartórios, conciliadores, assessores, secretários, enfim, os técnicos e analistas judiciais que acreditam na ideia da operação, lideradas pelos Juízes, e executam as tarefas de forma que esse sucesso do TJRO seja reconhecido nacionalmente.

1.3.7.1 Inovação em serviços prestados aos cidadãos

O Poder Executivo utilizava-se muito do Decreto n. 6.932 de 11 de agosto de 2009 que foi alterado recentemente pelo Decreto n. 9.094 de 17 de julho de 2017, os quais dispõem sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. Chamado de “Decreto Cidadão”, esse decreto “expressou a preocupação do governo com o atendimento ao cidadão, no sentido de descomplicar/facilitar e assegurar qualidade a esse atendimento” (PALUDO, p. 216, 2013).

² Matéria publicada no sítio eletrônico <http://www.cnj.jus.br/corregedoriacnj/nosso-aplause/80472-a-justica-em-todos-os-lugares-em-rondonia>. Acesso em 6/7/2017.

³ <http://www.cnj.jus.br/corregedoriacnj/nosso-aplause/80472-a-justica-em-todos-os-lugares-em-rondonia>. Acesso em 6/7/2017.

Além de uma carta dos serviços públicos, o decreto propõe medidas inovadoras, que demonstram a preocupação também do Poder Executivo brasileiro em atender bem ao seu cliente interno e externo.

Esta foi a medida mais ousada do Executivo no sentido de facilitar e melhorar o atendimento ao usuário-cidadão e os serviços públicos em geral (PALUDO, p. 216, 2013).

“Para avançar significativamente na melhoria dos serviços rumo à excelência, é necessário que os gestores públicos olhem os serviços a partir da perspectiva do cidadão – e não da perspectiva da instituição ou de suas convicções pessoais.” (PALUDO, p. 216, 2013)

“Não são leis, normas ou técnicas que caracterizam uma gestão pública como de excelência; são valores essenciais, que precisam ser internalizados por todas as pessoas das organizações públicas, que definirão a gestão de uma organização como excelente. (...) A cultura organizacional deve ser de inovação, de aprendizado e de comprometimento com o atendimento eficiente (e de qualidade) das necessidades e demandas dos cidadãos. Incorporar as necessidades dos cidadãos como sendo as da própria organização e disseminar isso dentro da organização como meta contínua a ser alcançada pode levar as entidades públicas a um grau muito próximo da excelência pretendida.” (PALUDO, p. 217, 2013)

1.4 Simplificação da Linguagem

1.4.1 O que é linguagem?

A linguagem nada mais é do que a capacidade que o ser humano tem de se expressar, seja através da escrita, imagens, gestos, fala etc. Se comunicar é transmitir uma mensagem para seu interlocutor.

“A linguagem é a capacidade humana de se expressar, seja através de palavras, de expressões fisionômicas, gestos, etc. A língua é um veículo por meio do qual as pessoas se comunicam, pertence a um grupo social e está calcada em uma gramática. A fala é o modo como cada indivíduo se expressa, pois não há duas pessoas que falem da mesma maneira.” (WAGNER e CUNHA apud SOUZA, p. 10, 2008)

Interessante também, é a definição dada por Nirlene da Consolação Oliveira em seu artigo intitulado “Linguagem Jurídica e acesso à Justiça”:

A linguagem jurídica é produto de construção sócio-cultural, imprescindível à efetivação do acesso à Justiça e deveria estar, por princípio constitucional, ao alcance de todos. No entanto, via de regra, é ela a se colocar como uma grande muralha entre o cidadão e o texto jurídico, seja ele escrito ou oral, tornando-se grande responsável pelo desconhecimento do direito e, por consequência, óbice ao acesso à Justiça. (OLIVEIRA, p. 3).

É indubitável que a forma de expressão na atividade jurídica, especialmente no que diz respeito à linguagem escrita e de atendimento pode viabilizar ou não o acesso à justiça à população em geral, característica tão buscada e discutida atualmente.

Já a linguagem jurídica, nas palavras de Nirlene da Consolação Oliveira:

“Em linhas gerais, reconhece-se como linguagem jurídica a forma de expressão escrita ou oral utilizada no universo jurídico, diferenciada de outras linguagens por seu acervo peculiar de termos técnicos e pela utilização de recursos de ornamentação e rebuscamento do texto. Sobre este conceito, esclarece PETRI¹⁷ que “há uma linguagem jurídica porque o Direito dá um sentido particular a certos termos. O conjunto desses termos forma o vocabulário jurídico” (OLIVEIRA, p. 15, acessado em 2017).

O Direito, para muitos, fica na letra fria da lei, pois sua compreensão está muito distante do cidadão médio, embora tenha consequências na vida de todos (OLIVEIRA, p. 3).

1.4.2 Campanha pela simplificação da linguagem Jurídica – Ninguém valoriza o que não entende

Em agosto de 2005 a Associação dos Magistrados Brasileiros – AMB lançou a campanha, através de seu Presidente Rodrigo Collaço, na Escola de Direito da Fundação Getúlio Vargas – FGV, no Rio de Janeiro, chamada de “Campanha Nacional pela Simplificação da Linguagem Jurídica.” Sobre a campanha, afirma Collaço:

“A Campanha é fruto de uma pesquisa do IBOPE, realizada em 2003, que apontou que a linguagem jurídica era um fator de afastamento, que a população não comprehendia o Poder Judiciário, não sabia identificar se o seu direito havia sido reconhecido ou não” (Apud SOUZA, p. 12, 2008)

Para o, à época, Presidente, a atividade jurídica seria uma sessão pública para o cidadão, para o qual seria desnecessário o uso de intérprete. Segundo ele: “A proposta não é defender a vulgarização da linguagem jurídica, nem estimular o desuso de termos técnicos necessários para o contexto jurídico, mas há uma série de excessos na linguagem jurídica que podem ser banidos sem prejuízo.” (Apud Souza, p. 12, 2008)

É preciso se preocupar sobre o entendimento que o cidadão comum tem da forma com que lhe são transmitidas as mensagens dos saberes linguísticos e

jurídicos. O acesso à justiça não acontece somente quando o cidadão tem acesso ao processo⁴.

Ele afirmou que a linguagem jurídica (ou juridiquês como ela é chamada) afasta a população dos profissionais do Direito e das instituições jurídicas, porque as palavras usadas são corriqueiras e aparentemente claras para a classe jurídicas, mas não para os jurisdicionados que sempre precisam de um intérprete para decifrar aquilo que foi escrito pelos juízes, promotores ou advogados (Apud SOUZA, p. 13, 2008).

A campanha foi direcionada para os profissionais do Direito, estudantes e faculdades de Direito, juízes e jornalistas, visando promover o uso de um vocabulário mais simples, direto e com o objetivo de sensibilizar esses profissionais quanto à importância do uso de um vocabulário mais simples, direto e objetivo para aproximar a sociedade da Justiça brasileira e da prestação jurisdicional (Apud SOUZA, p. 13, 2008).

Dentre as atividades da campanha, nos meses de agosto e setembro de 2005, alunos de Direito assistiram a palestras do professor Pasquale Cipro Neto, que abordou sobre a necessidade de “ser poliglota na mesma língua”, ou seja, usar a linguagem adequada a cada situação, deixando de lado a “verborragia gratuita”. Pediu também que os profissionais do Direito sejam “claros, cirurgicamente precisos” e que não façam “inversões de sentido” (Apud SOUZA, p. 13, 2008).

À época, houve depoimentos de Juízes, Desembargadores e dos Diretores das Faculdades de Direito, mostrando a necessidade de a linguagem jurídica ser clara e direta, com uma terminologia menos rebuscada, porque o Judiciário presta um serviço público que deve ser de fácil acesso a todo cidadão a quem é destinado o trabalho do Judiciário. (SOUZA, p. 13, 2008) Segundo Rodrigo Collaço, “a linguagem jurídica afasta a população do Poder Judiciário.” (OLIVEIRA, p. 3, acessado em 2017).

Para incentivar os estudantes a conscientizar sobre a importância do uso de um vocabulário mais simples foi realizado um concurso, conjuntamente, que premiou os melhores trabalhos relacionados à simplificação da linguagem jurídica dos alunos de Direito. Outro concurso prestigiou os magistrados associados à entidade que desenvolvem formas de simplificar a linguagem utilizada. Posteriormente, em 14 de

⁴ <http://www.revistas2.uepg.br/index.php/humanas/article/view/4270/3195>. Acessado em 21/6/2017.

dezembro de 2005 a premiação dos melhores trabalhos foi realizada na cidade de Brasília/DF (SOUZA, p. 14, 2008).

1.4.3 A importância da Simplificação da Linguagem Jurídica

Ao fazer um balanço das principais atividades desenvolvidas em 2015 pelo Superior Tribunal de Justiça - STJ, o ministro Luís Felipe Salomão registrou, no sítio Consultor Jurídico, que “nos novos tempos, não há mais espaço para o discurso rebuscado, as palavras inúteis, empoladas”, enfatizando ainda que “o tempo novo é o da brevidade e objetividade” (Apud REIS acessado em 2017).

Recentemente, foi noticiado que a Ministra Carmem Lúcia, Presidente do Supremo Tribunal Federal - STF, afirmou que a falta de comunicação do Poder Judiciário com a sociedade faz com que as decisões da Justiça não sejam entendidas pelo cidadão. “Nós (os juízes) temos uma incapacidade ainda de comunicação com a sociedade.”⁵

Certamente, um dos motivos para que haja essa dificuldade de comunicação entre o Judiciário e a sociedade é a linguagem rebuscada das decisões judiciais.

Na tradição jurídica brasileira, com raízes lusitanas, a linguagem formal caracterizou-se por uma linguagem rebuscada. Quanto mais rebuscada e pomposa as expressões, maior a presunção de saber. Assim, o parecer jurídico de setenta páginas era visto, em si, como um “denso estudo”, pouco importando se seria lido integralmente, ao passo que o outro, com poucas laudas, poderia sugerir, até mesmo aos olhos do cliente, uma pobreza de argumentos.

É óbvio que em cada área do conhecimento há termos técnicos inevitáveis e com significado próprio, mas o que se rechaça é a linguagem pomposa, prolixia, que nada contribui para o esclarecimento do caso (Apud REIS acessado em 2017).

No mundo contemporâneo, marcado pela busca da produtividade e da eficiência, não se pode desperdiçar o bem mais precioso do mercado, e também da vida: o tempo. Parece fato incontrovertido que todos que atuam no Poder Judiciário nunca trabalharam tanto e também nunca foram tão cobrados a prestar contas como nos dias atuais. Aliás, com a facilidade da tecnologia, os profissionais do Direito trabalham a qualquer hora e em qualquer lugar (Apud REIS acessado em 2017).

⁵ <https://noticias.uol.com.br/politica/ultimas-noticias/2017/07/07/o-povo-nao-esta-satisfeito-nem-eu-diz-carmen-lucia-sobre-judiciario.htm>. Acessado em 10/7/2017.

Com a implantação do Processo Judicial eletrônico - PJe e com a busca pelo cumprimento do princípio da eficiência no Poder Judiciário, a simplificação da linguagem jurídica está deixando de ser uma questão de estilo para se tornar uma exigência operacional.

Não há como o Brasil se desenvolver sem a funcionalidade do Direito. Em uma sociedade caracterizada pela velocidade e pela cobrança de resultados, os profissionais da área jurídica (para não usar o termo “operadores do Direito”) têm o desafio de simplificar a linguagem e harmonizá-la com a realidade de um país ansioso por transformações (Apud REIS acessado em 2017).

A mudança de mentalidade ganha importância ao se constatar que uma escrita arcaica, prolixo e rebuscada não reflete apenas na estética das peças processuais, mas na própria efetividade da prestação jurisdicional (SOUZA, p. 14, 2008). Porém, de nada valerá a simplificação da linguagem nas peças processuais, se durante o atendimento ao público, no balcão da vara, o servidor utilizar-se de uma linguagem jurídica rebuscada, deixando o cliente sair do cartório sem entender absolutamente nada sobre o seu processo.

É certo que as peças processuais devem buscar a simplicidade, concisão, clareza e objetividade, porém, ter acesso à justiça não é apenas ter acesso ao processo, mas entender o que este processo a que a pessoa teve acesso está dizendo. Entender a mensagem que o profissional do Direito quer transmitir, especialmente porque está tratando sobre o bem da vida daquele cliente/jurisdicionado.

A simplificação da linguagem é importante para a aproximação dos profissionais do direito com a população. A campanha, contudo, não pretende abolir os usos técnicos, mas evitar exageros que impedem a compreensão por parte da sociedade em geral dos textos jurídicos.

Toda profissão tem uma linguagem técnica própria, entretanto, a linguagem utilizada no mundo jurídico é uma das mais rebuscadas, cheias de jargões típicos da profissão, de difícil acesso e compreensão pela população comum, que muitas vezes são prejudicadas no direito de exercer sua cidadania (SOUZA, p. 15, 2008).

Atualmente, acabou aquela ideia em que escrever difícil causava boa impressão. Hoje, boa impressão causa quem se faz ser compreendido, o que não é fácil, pois exige constante aprimoramento técnico, dedicação, paciência e leitura. (SOUZA, p. 16, 2008).

1.4.4 Acesso à Justiça

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/88) reverenciou no inciso XXXV de seu art. 5º o chamado Princípio da Inafastabilidade do Controle Jurisdiccional, também identificado como Acesso à Justiça ou direito de ação. Por este princípio: "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito". Porém o disposto é bem mais amplo que o acesso ao judiciário por violação a alguma vantagem ou benefício. Vai além, abrangendo-se aí inclusive a ameaça de direito, e encaminha-se com uma vasta gama de preceitos e garantias básicas do indivíduo (TORRES, 2002).

Todo cidadão possui direito ao acesso à justiça enquanto garantia fundamental ao pleno desempenho da condição de cidadão. Além do acesso ao Poder Judiciário, contempla da mesma forma o acesso à orientação, ajuda, em suma, justiça social (TORRES, 2002).

Segundo Cappelletti e Garth (1988, p.8),

A expressão "acesso à justiça" é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico - o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados quem sejam individual e socialmente justos.

De acordo com Robert e Seguin (2000), o acesso à justiça não significa apenas o acesso aos Tribunais, como também acesso ao Direito.

Jacques Faget (1995) apud Branco (2008) traz também uma interpretação crítica pertinente que agrupa a análise anterior. De forma geral, o acesso à justiça representa a conquista da cidadania, isto é, a oportunidade de todos exercerem os mesmos direitos e de responderem às mesmas obrigações. O acesso ao estatuto de sujeito de direito, o que possibilita a capacidade de agir "ofensivamente" ou "defensivamente". De forma mais específica, significa a capacidade de acesso à informação jurídica.

De toda sorte, esse acesso à justiça previsto na Constituição Federal, não é apenas o direito de ingresso em juízo para afirmação de um direito material ou formulação de um pedido de tutela de direito. (MARINONI, 2007)

“A denominação ‘acesso à justiça’ transmite uma ideia parcial do que representa o princípio, visto que não basta garantir, de qualquer modo, que o cidadão acesse o Judiciário”. (KLIPPEL, 2007, p.47)

1.4.5 Empecilhos ao Acesso à Justiça

Apesar dos inúmeros avanços já conquistados na consolidação de um integral acesso à justiça, instrumento essencial à efetivação dos direitos componentes da cidadania plena, muitos empecilhos ainda existem à completa efetividade deste direito social básico. Carvalho (2009) aponta que houve grandes transformações no Poder Judiciário e no Ministério Público, com o intuito de torná-los mais eficientes, transparentes e democráticos. Um exemplo disso foi a criação do Conselho Nacional do Ministério Público e do Conselho Nacional de Justiça.

Entretanto, a linguagem jurídica rebuscada persiste, sendo uma das principais barreiras ao acesso à justiça. Afasta o cidadão que não possui conhecimento jurídico da compreensão de seus direitos.

Segundo Santana (2012) os fatores sociais e econômicos, são pontos muito relevantes sobre a barreira que a linguagem jurídica impõe para o acesso à justiça. É uma realidade que o Brasil conhece bem; quanto menor o estado sócio-econômico do indivíduo, menor acesso ele terá à informação/educação. De forma análoga, óbvio é concluir a consequência dessa escala do “menor” - se há menor acesso à informação, menor será a compreensão sobre o Direito e sobre a justiça.

Sobre isso, destaca Santos (1994) apud Santana (2012) que a distância dos cidadãos em relação à administração da justiça é proporcional ao estado social a que pertencem e que essa distância tem como causas próximas não apenas fatores econômicos, mas também fatores sociais e culturais, ainda que uns e outros possam estar mais ou menos remotamente relacionados com as desigualdades econômicas.

Como já foi dito, o acesso à justiça é a parte fundamental do regime democrático de direito. Desta forma, as barreiras ao acesso à justiça são encaradas como barreiras ao exercício da cidadania e à efetivação da democracia (TORRES, 2002).

Como refere o magistrado brasileiro Lourival Sousa (2005), “não se pode falar em acesso à justiça mantendo-se a população distante das decisões judiciais pela barreira da linguagem hermética e pedante” e “até o réu que está sendo condenado

precisa compreender os motivos da sua condenação”, pelo que o juiz não pode usar uma linguagem inacessível ao destinatário de suas decisões nem esconder-se atrás da cortina de termos pretensiosamente técnicos para aplicar a lei.

Desta forma, o movimento de simplificação dessa linguagem deve ser constante, com a conscientização dos profissionais para essa pretensão. Segundo Santana (2012), está na linguagem jurídica, o poder e o dever de eliminar as desigualdades impostas pela ordem econômica e social. Tornar o discurso jurídico simples, claro e compatível com o próprio anseio pela justiça e pelo acesso a ela.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGIA DA PESQUISA

2.1 Metodologia Utilizada na Pesquisa

Trata-se de um estudo **qualitativo**, visto que tem como objetivo a investigação do nível de satisfação dos usuários atendidos pelo Fórum da Comarca de Presidente Médici/RO, bem como aferir se estão compreendendo a linguagem utilizada durante o atendimento.

A pesquisa qualitativa visa abordar o mundo “lá fora” de diversas maneiras diferentes (GIBBS, p. 8, 2015). Sobre o tema, Creswell demarca que o paradigma da pesquisa qualitativa tem suas bases na antropologia cultural e sociologia americana e aponta como propósito “... entender uma situação social, um evento, um papel de um grupo ou uma interação específica.”(CRESWELL, p. 229, 2010)

Creswell define a abordagem qualitativa como sendo:

“um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social ou humano”. Os principais procedimentos qualitativos, segundo Creswell também focam em amostragem intencional, coleta de dados abertos, análise de textos ou de imagens e interpretação pessoal dos achados” (CRESSWELL, p. 43, 2010)

Ainda, classifica-se como **bibliográfica e de campo**. Bibliográfica porque se utiliza, no estudo, material de vários autores, enfocando principalmente temas como atendimento, simplificação da linguagem no meio jurídico e acesso à justiça. Também são utilizados materiais obtidos em jornais, revistas e *internet*.

Ademais, consiste em uma pesquisa de campo porque se utilizou de formulário para investigar o nível de satisfação dos jurisdicionados/usuários do setor judiciário em estudo. Para aprofundar a pesquisa, foi empregada, com algumas adaptações, a Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul.

O universo da pesquisa de campo é constituído pelos cidadãos (advogados, partes, servidores de outros poderes, prepostos) do Fórum da Comarca de Presidente Médici/RO.

Foram entrevistadas 71 (setenta e uma) pessoas. A coleta de dados se deu de forma presencial por meio de questionário aplicado no fórum correspondente.

A pesquisa foi realizada em dias úteis, de segunda a sexta-feira, no período de 20 de junho a 12 de julho de 2017.

Os dados obtidos por meio dos questionários respondidos pelos jurisdicionados foram analisados, buscando contribuir na busca de resolução das questões apresentadas nos objetivos específicos.

Esta pesquisa teve um delineamento do tipo **exploratório**, que tem a função de aumentar o conhecimento sobre o fenômeno, o esclarecimento de conceitos, a definição de prioridades para futuras pesquisas, além de informações sobre a aplicabilidade prática em situações de vida real, considerando que não foram registrados estudos sobre a satisfação dos usuários em relação ao atendimento no Fórum de Presidente Médici.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

3.1 Apresentação e Análise dos Dados da Pesquisa

Os resultados dos formulários aplicados foram obtidos a partir da análise de gráficos e tabelas construídas. Serão apresentados a seguir de acordo com a pesquisa de campo realizada com os usuários (partes – autor/réu, advogados, servidores de outros órgãos como Ministério Público, Defensoria Pública etc) dos serviços prestados pelo Fórum de Presidente Médici/RO.

Como descrito no capítulo anterior, trata-se de uma pesquisa qualitativa e de análise de conteúdo. Foi estabelecido o período de 20 de junho a 12 de julho de 2017 para aplicação dos formulários. O instrumento de pesquisa foi disponibilizado nos balcões das varas do fórum de Presidente Médici (CEJUSC, Vara Criminal, átrio do fórum...) e 71 (setenta e uma) pessoas responderam as 8 (oito) perguntas fechadas existentes.

3.1.1 Sobre o acesso à justiça

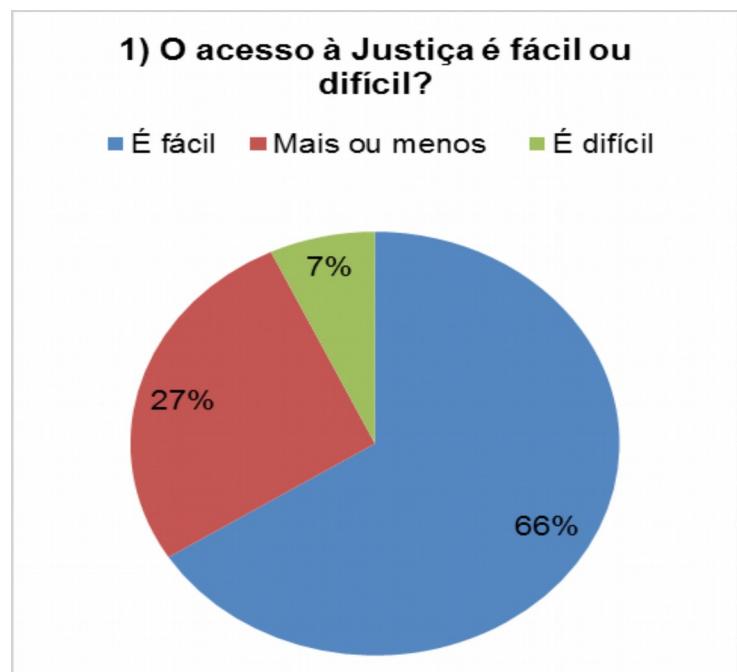


Figura 1: O acesso à Justiça é fácil ou difícil?

Fonte: Dados da pesquisa

Sobre o acesso à justiça, conforme a figura 1, acima, apenas 7% respondeu que o acesso é difícil, enquanto 27% respondeu que o acesso é mais ou menos e 66% que o acesso é fácil.

Embora mais da metade das pessoas que responderam à pesquisa considerem o acesso à justiça fácil, percebe-se que ainda há um número relevante que encontra alguma dificuldade (27% que disseram mais ou menos e os 7% que disseram que há dificuldade).

Engana-se quem acha que por mais da metade considerar o acesso fácil, a função do judiciário está bem feita. Na verdade, o índice de inacessibilidade ainda é alto, se considerar que o judiciário é um serviço essencial e indispensável a todos os cidadãos. Assim sendo, o índice deveria ser ainda mais reduzido, podendo-se ajustar à realidade da sociedade em que nem todos possuem boa escolaridade.

3.1.2 Sobre a quantidade de vezes que os clientes tiveram de se deslocar para resolver seus problemas no Fórum

A figura n. 2, abaixo, apresenta um quadro geral, envolvendo a resposta dos 71 usuários que responderam ao questionário. Dentre eles, 63% responderam que tiveram que se deslocar poucas vezes ao fórum para resolver o que precisava, pois não chegou a ser um problema; 23% disseram ter precisado se deslocar algumas vezes, porém não veem problema nisso e 8% afirmaram ter precisado se deslocar várias vezes, tendo a quantidade de vezes se tornado um problema. Os outros 6% não souberam responder a questão. Esse gráfico será melhor analisado conjuntamente com as figuras 3 e 4, no item 3.3.4.

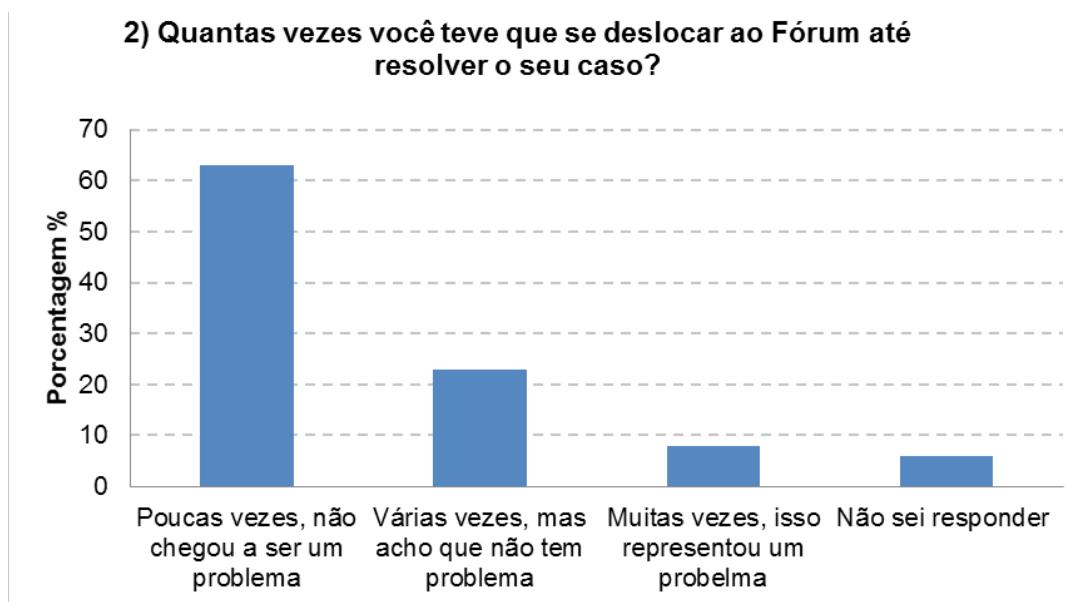


Figura 2: Quantas vezes você teve que se deslocar ao Fórum até resolver o seu caso?

Fonte: Dados da pesquisa

3.1.3 Perda de dias de trabalho em razão da necessidade de ir ao Fórum resolver algum problema

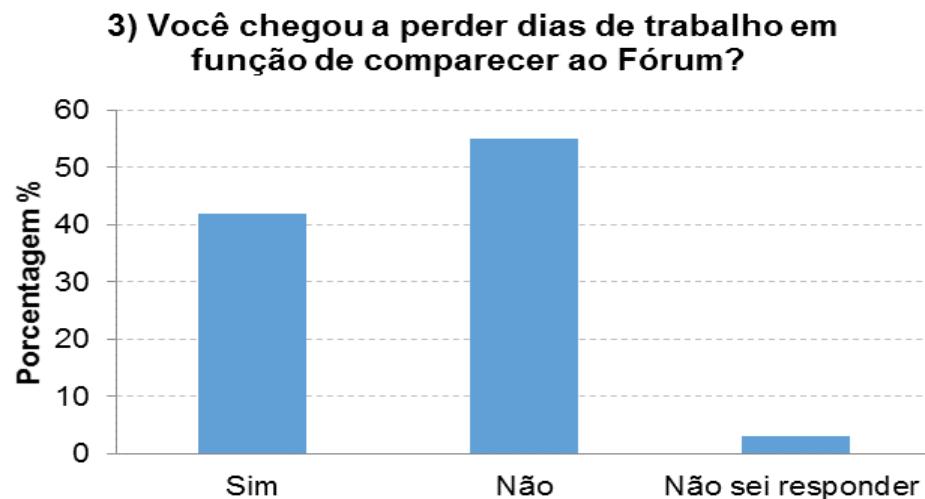


Figura 3: Você chegou a perder dias de trabalho em função de comparecer ao Fórum?

Fonte: Dados da pesquisa

A figura n. 3, acima, indica que a maioria dos clientes, representados por 55%, não perderam o dia de trabalho em razão da necessidade de ir ao fórum resolver algum problema. Por outro lado, 42% respondeu que perdeu dia de trabalho

para resolver seus problemas e os outros 3% não souberam responder. Esse gráfico será melhor analisado no item 3.3.4.

3.1.4 Sobre a necessidade de se deslocar ao Fórum quando se recorre aos serviços da Justiça

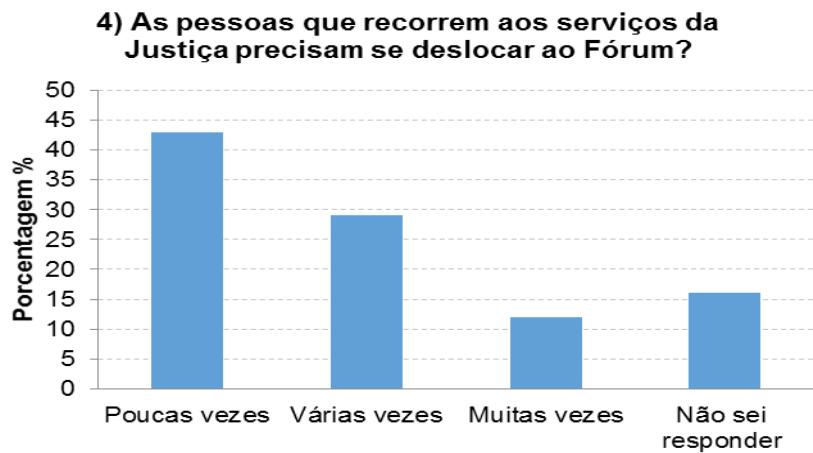


Figura 4: As pessoas que recorrem aos serviços da Justiça precisam se deslocar ao Fórum?

Fonte: Dados da pesquisa

Acerca da necessidade de se deslocar ao fórum quando se precisa de algum serviço prestado pelo Poder Judiciário, na opinião de 43% dos entrevistados, a necessidade de deslocamento é de poucas vezes; 29% responderam várias vezes; 12% muitas vezes e 16% não souberam responder.

As figuras 2, 3 e 4 se inter-relacionam. Salienta-se, pelos dados levantados, a necessidade de se ter procedimentos que consigam resolver as causas dos jurisdicionados com celeridade de forma que eles precisem se deslocar menos vezes ao fórum. Quando se questiona aos usuários sobre a necessidade de se deslocar ao fórum para receber algum serviço do judiciário, o percentual daqueles que dizem ser necessário se deslocar mais de uma vez é grande, já que 41% responderam nesse sentido (vide figura 4 – 29% várias vezes e 12% muitas vezes).

O horário de funcionamento do fórum coincide com o horário comercial. Desse modo, a necessidade de o jurisdicionado se deslocar mais de uma vez ao fórum para resolver suas questões pode impactar até mesmo economicamente a vida das pessoas, especialmente naquelas que trabalham como autônomo ou por comissão, circunstância que poderia gerar mais um problema na vida do cliente e, por consequência, insatisfação com o serviço prestado pelo judiciário.

Apesar disso, 42% que perdeu o dia de trabalho para resolver alguma coisa no fórum não veem problema nisso (vide figura 2). Provavelmente, as pessoas não veem problema em se deslocar ao fórum justamente porque 63% tiveram que se deslocar poucas vezes para resolver algum problema (vide figura 2) e 55% não perderam dias de trabalho para resolver os problemas no fórum (vide figura 3).

3.1.5 Em relação a documentação que foi necessária apresentar

5) Em relação à documentação que você precisou apresentar, você diria que:

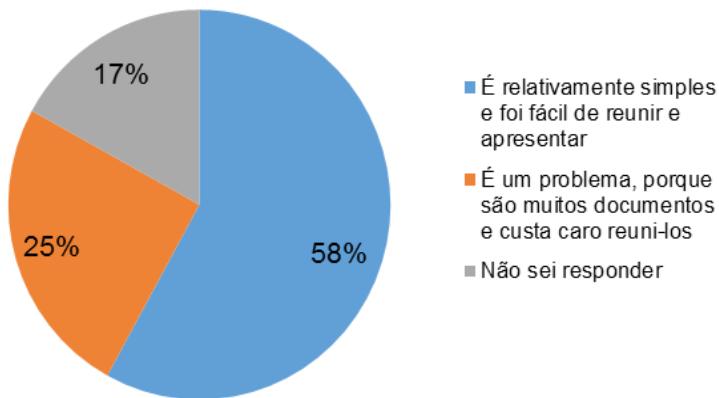


Figura 5: Em relação à documentação que você precisou apresentar
Fonte: Dados da pesquisa

O índice que considera um problema a apresentação dos documentos é alto, especificamente se considerar o número daqueles que não souberam responder. Deve ser levado em conta, todavia, que a exigência de documentos é própria da natureza de atividade exercida pelo judiciário, já que demanda apresentação de provas.

3.1.6 Em relação à linguagem utilizada pelos Juízes, Promotores e Advogados

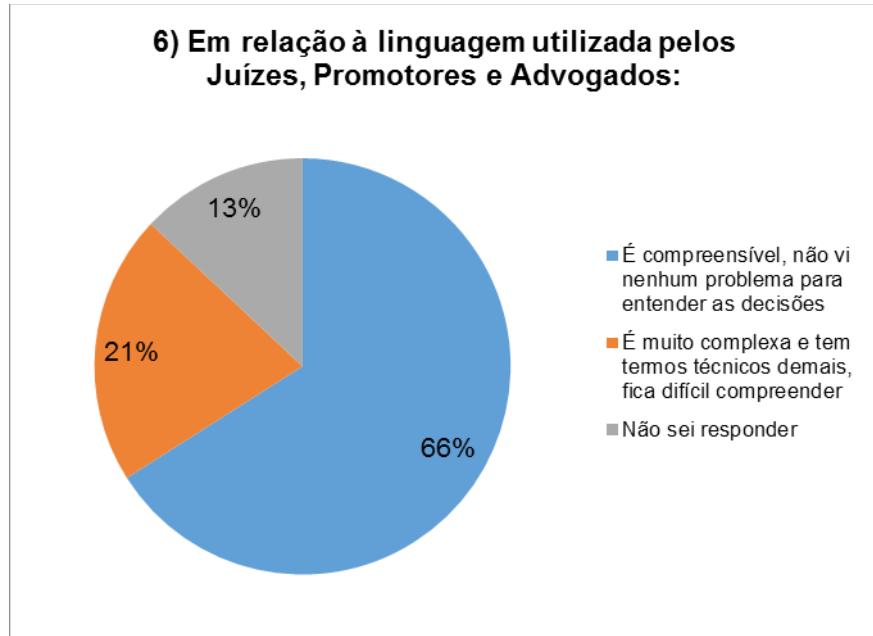


Figura 6: Em relação à documentação que você precisou apresentar
Fonte: Dados da pesquisa

Apesar de 66% ter respondido que a linguagem é compreensível, verifica-se ainda um alto índice de pessoas que consideraram a linguagem complexa, representado pelos 21% dos entrevistados. Reconhece-se que há um esforço do judiciário em simplificar a linguagem, sendo necessário que esse incentivo seja uma constante, haja vista o resultado da pesquisa, pois mostra que, apesar desse esforço, ainda há um longo caminho a ser percorrido no sentido de que os jurisdicionados consigam compreender o que está sendo resolvido nas suas próprias vidas.

3.1.7 Em relação ao acesso das partes a alguns agentes processuais

7) Agora vou apresentar uma lista de pessoas que podem tratar do seu caso aqui na Justiça e gostaria que você me dissesse como é a sua comunicação com elas

	É acessível. Consigo falar e recebo todas as informações de que necessito	Tenho dificuldade em ser ouvido, poucas vezes consegui falar	Nunca consegui ser ouvido ou falar com ele	Nunca tentei falar com ele	Não sei responder

Os funcionários da justiça	75%	2%	-	8%	15%
O seu Advogado	54%	15%	5%	11%	15%
O Juiz	29%	20%	14%	20%	17%
O Promotor	32%	14%	10%	26%	18%

Figura 7: Acesso das partes a alguns agentes processuais

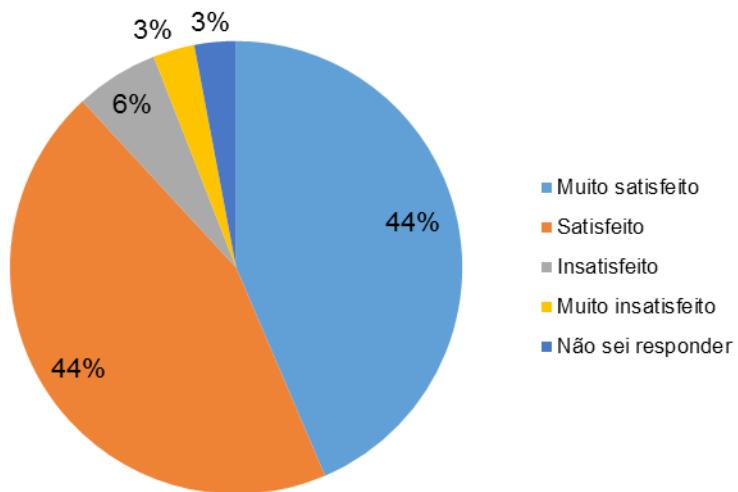
Fonte: Dados da pesquisa

Sobre comunicação das partes com os sujeitos relacionados acima, segundo a pesquisa realizada, a maioria dos entrevistados, representados por 75%, se sentem ouvidos pelos servidores do judiciário. O percentual demonstra que as partes sentem que o acesso mais fácil com os servidores do judiciário do que até mesmo com os próprios advogados.

Isso demonstra que o investimento do TJRO em treinamentos com servidores deve ser uma constante, inclusive treinamentos relacionados ao atendimento ao público.

Outrossim, esse dado aponta a assertividade da decisão do CNJ em priorizar a justiça de primeiro grau. Com certeza, no final das contas, é o primeiro grau que mais contato tem com o cliente. É através do atendimento recebido pelos servidores do primeiro grau (incluindo magistrados nesse grupo) que o jurisdicionado analisará se foi bem atendido ou não.

3.1.8 Satisfação do jurisdicionado com o atendimento recebido na comarca de Presidente Médici

8) Satisfação com o atendimento**Figura 8: Satisfação com o atendimento recebido****Fonte:** Dados da pesquisa

Malgrado hajam vários pontos a serem melhorados pela comarca de Presidente Médici, o índice mostra que os jurisdicionados saem satisfeitos com o atendimento recebido.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para efeito de conclusão, averiguou-se quão importante é a busca da melhoria contínua nas mais variadas áreas de atuação profissional, destacando-se, aqui, o atendimento ao jurisdicionado, pois, percebe-se, claramente, o esforço feito em cada vez mais prestar um serviço eficiente e claro a eles. Contudo, verificou-se pontos a serem melhorados, o que reforça a tese de que, quando se fala em atendimento, a busca por melhoria deve ser incessante.

Durante a elaboração deste trabalho, analisou-se a progressão da forma de administração no setor público. Viu-se que ela começou sendo patrimonialista, após burocrática e atualmente a forma é a gerencial. Descobriu-se que a gerencial é uma forma que, de certa maneira, traz os princípios da administração privada para a administração pública, sem que esta seja descaracterizada e sempre respeitando os princípios administrativos constitucionalmente previstos.

Após entender o contexto administrativo atual, foi destacado como deve ser realizado o bom atendimento àqueles que se socorrem do Poder Judiciário para resolver os problemas da própria vida. Nesse capítulo, muitas descobertas foram feitas. Uma delas foi o destaque que os autores pesquisados deram ao atendimento, em primeiro lugar, ao público interno, ou seja, a todos que trabalham no Poder Judiciário tanto ao que está em posição hierárquica inferior a superior.

O bom atendimento ao público interno gera um bom clima organizacional em que os colegas tentam cooperar entre si. Isso é primordial para que seja oferecido um atendimento de excelência.

Fazer com que os servidores gostem do local onde trabalham faz com que o Tribunal de Justiça retenha talentos. O contrário também é verdadeiro, caso não se sintam satisfeitos, somente os que não têm outra opção permanecem.

No que tange ao atendimento ao público externo, percebe-se que os jurisdicionados sentem que possuem melhor acesso aos servidores que trabalham nos cartórios do que aos próprios advogados contratados por eles. Isso demonstra que cada vez mais deve-se investir nos servidores que atendem ao público a fim de que eles possam estar preparados para prestar um atendimento de qualidade.

A pesquisa revelou ainda que, malgrado haja pontos a serem melhorados, os jurisdicionados se sentem muito bem atendidos no Fórum de Presidente Médici.

Apesar disso, embora o CNJ tenha lançado a campanha para simplificação da linguagem no ano de 2005, ainda há uma perceptível dificuldade dos jurisdicionados em entender a linguagem utilizada no judiciário.

Prova disso é o percentual de 21% que respondeu ao questionário dizendo que a linguagem utilizada é difícil e os outros 13% que não souberam responder à pergunta (figura 6). O índice é alto, especialmente quando se entende que a decisão judicial resolve problemas das pessoas e que elas não conseguem entender o que está acontecendo com a própria vida, sobretudo em virtude da linguagem complexa e excessivo uso de termos técnicos.

Como já mencionado, 75% dos entrevistados responderam que possuem bom acesso aos servidores da justiça, número relevante se levar em consideração que esse percentual diminui para 55% quando se refere ao advogado. Isso demonstra que os clientes acham o acesso mais fácil aos servidores do judiciário que aos próprios advogados contratados por eles.

Portanto, é fundamental que seja dada atenção especial aos servidores lotados nos cartórios, haja vista que são os primeiros garantidores do efetivo acesso à justiça. Para isso, é primordial que seja dada maciça continuidade nas capacitações para os servidores, especificamente, neste caso, da área fim, sobretudo no que diz respeito ao atendimento ao público, pois, como já dito, são os primeiros a terem contato com os clientes.

A Escola da Magistratura do Estado de Rondônia - EMERON ofereceu durante este ano, curso sobre atendimento ao público e sobre humanização desse atendimento. Como sugestão, devem ser dada continuidade a estes cursos para sensibilizar os servidores da importância de um bom atendimento.

Acrescido a isso, é necessário que esse tipo de treinamento seja uma constante a ponto de haver uma padronização no atendimento oferecido ao cliente trabalhando sempre a simplificação e adequação da linguagem de acordo com o cliente atendido.

Como pode haver uma certa dificuldade dos servidores em participar de eventuais treinamentos oferecidos, seja em razão da quantidade de trabalho e da falta de substituto para cobrir a ausência de servidores, seja em razão do deslocamento à capital do Estado, sugere-se que esses treinamentos sejam realizados através do Ensino à distância – EAD.

Deve-se conceder a opção de o servidor realizar este treinamento dentro da estrutura oferecida pelo próprio TJRO, pois há casos em que as pessoas não possuem estrutura para efetuar esse treinamento em casa, como exemplo, cito a baixa qualidade da *internet* oferecida no Estado de Rondônia.

Concomitantemente a isso, sugere-se que o setor de revisão redacional elabore dois tipos de cartilha: uma direcionada aos clientes a fim de explicar alguns aspectos da linguagem utilizada comumente entre os operadores do Direito; e outra direcionada para os servidores do judiciário. Nesta, o conteúdo deve versar sobre a simplificação da linguagem de atendimento, propondo alternativas e substituições dos jargões jurídicos para que o cliente entenda melhor o que está acontecendo no seu processo e, consequentemente, na sua vida.

Assim, não perdendo foco daquilo que já está bom e gastando energia naquilo que deve ser melhorado, o TJRO caminhará, ainda mais, para prestar um atendimento de excelência, facilitando cada vez mais o acesso da população à Justiça, pois, no final, a maior riqueza existente no TJRO é o ser humano, seja ele servidor, seja ele destinatário final dos serviços prestados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Emenda Constitucional 19, de 04 de junho de 1998. Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc19.htm>. Acesso em: 10 jun. 2017.

BRASIL. Decreto n. 6.932 de 11 de agosto de 2009, disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm>. Acessado em 6/7/2017>.

BRASIL. Decreto n. 9.094 de 17 de julho de 2017, disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015/2018/Decreto/D9094.htm#art25>. Acessado em 25/7/207.

BRASIL. <<http://www.cnj.jus.br/corregedoriacnj/nosso-aplause/80472-a-justica-em-todos-os-lugares-em-rondonia>>. Acesso em 6/7/2017.

GUIMARÃES, Luciana Helena Palermo de Almeida. A Simplificação Da Linguagem Jurídica Como Instrumento Fundamental De Acesso À Justiça. Publ. UEPG Ponta Grossa, 20 (2): 173-184, jul./dez. 2012 <<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/humanas/article/view/4270/3195>>. Acessado em 21/6/2017.

BRASIL. Presidência da República. Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988. Disponível em www.planalto.gov.br. Consulta realizada em jul 2017.

Atendimento nota 10 / Performace Research Associates [tradução de Cíntia Braga]. – Rio de Janeiro: Sextante, 2008.

BRANCO, Patrícia. O acesso ao direito e à justiça: Um direito humano à compreensão. Centro de Estudos Sociais, Coimbra, maio 2008. Disponível em: <<https://eg.sib.uc.pt/bitstream/10316/11078/1/O acesso ao direito e à justiça.pdf>>. Acesso em: jul 2017.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à Justiça. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

CARNEGIE, Dale. Como fazer amigos e influenciar pessoas. 52 ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2012.

CARVALHO, Kildare Gonçalves. Direito Constitucional. 15^a Ed., rev. atual. E ampl. Belo Horizonte: Del Rey, 2009.

KLIPPEL, Rodrigo. Teoria Geral do Processo Civil. 1. Ed. Niterói: Impetus, 2007, p. 47.

MARINONI, Luiz Guilherme. **Curso de Processo Civil**: Teoria Geral do Processo. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p. 523. 1v.

MAZZA, Alexandre. **Manual de Direito Administrativo** – 6. Ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

MOREIRA, Valéria apud PALUDO, Augustinho. **Administração Pública**. 3 ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

OLIVEIRA, Nirlene da Consolação. **Linguagem jurídica e acesso à justiça**. Extraído de: <http://revistapensar.com.br/direito/pasta_upload/artigos/a121.pdf>. Acessado em 24/06/2017.

OLIVEIRA, Nirlene da Consolação. **Linguagem jurídica e acesso à justiça**. Extraído de: <http://revistapensar.com.br/direito/pasta_upload/artigos/a121.pdf>. Acessado em 24/06/2017.

PEREIRA, M. C. H. **Atendimento ao público: um estudo de caso sobre Telejudiciário, porta de entrada do Judiciário paraibano**. 2014. 43f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Planejamento e Gestão Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2014. [Monografia]. Disponível em: <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/123456789/6055>. Acessado em: 10 de jun. de 2017.

REIS, Adacir. Em: <<http://www.conjur.com.br/2016-fev-15/adacir-reis-simplificacao-linguagem-juridica-exigencia>>. Acessado em 25/06/2017.

RIBEIRO, Dulce. **Ainda Temos Jeito! Uma nova atitude para o atendimento**. Por Alegre: Editora Sagra Luzzatoo, 2002.

ROBERT, Cinthia; SÉGUIN, Elida. **Direitos humanos, acesso à justiça**: um olhar da Defensoria Pública. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

SANTANA, Samene Batista Pereira. **A linguagem jurídica como obstáculo ao acesso à justiça. Uma análise sobre o que é o Direito engajado na dialética social e a consequente desrazão de utilizar a linguagem jurídica como barreira entre a sociedade e o Direito/Justiça..** In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XV, n. 105, out 2012. Disponível em: <http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php/8882_arquivos/Cliente/Downloads/Paulo%20Leandro%20Maia?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12316&revista_caderno=24>. Acesso em jul 2017.

SILVA FILHO, Américo José da. **Cinco sentidos no relacionamento com o cliente**. São Paulo: Editora Atco, 2003.

SOUZA, Emília Gomes de . **A Simplificação da Linguagem Jurídica e o acesso à Justiça**. Faculdade de educação São Luís Núcleo de Apoio de Moema. Jaboticabal/SP. 2008.

SOUZA, Lorival de Jesus Serejo (2005), **A Clareza da Linguagem judicial como Efetivação do Acesso à Justiça.** Concurso patrocinado pela Associação de Magistrados Brasileiros (AMB). Disponível em: <http://www.amb.com.br/portal/juridiques/2lugar_magistrado.doc>. Acesso em jul 2017.

TORRES, Ana Flavia Melo. **Acesso à Justiça.** In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, III, n. 10, ago 2002. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=4592>. Acesso em jul 2017.

WAGNER e CUNHA apud SOUZA, Emília Gomes de Souza. **A Simplificação da Linguagem Jurídica e o acesso à Justiça.** Faculdade de educação São Luís Núcleo de Apoio de Moema. Jaboticabal/SP. 2008. p. 10.

< <https://noticias.uol.com.br/politica/ultimas-noticias/2017/07/07/o-povo-nao-esta-satisfeito-nem-eu-diz-carmen-lucia-sobre-judiciario.htm>>. Acessado em 10/7/2017.

< <https://pt.wikipedia.org/wiki/Impeachment>>. Acessado em 11/10/2017.

ANEXO**4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO JURISDICIONADO**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1- O acesso à Justiça (aos serviços do Poder Judiciário) é fácil ou é difícil?

- () É fácil
- () Mais ou menos
- () É difícil
- () Não sei avaliar

2- Quantas vezes você teve que se deslocar ao Fórum até resolver o seu caso?

- () Poucas vezes, não chegou a ser um problema
- () Várias vezes, mas acho que não tem problema
- () Muitas vezes, isso representou um problema
- () Não sei opinar

3- Você chegou a perder dias de trabalho em função de comparecer ao Fórum?

- () Sim
- () Não
- () Não sei responder

4- Pelo que você conhece ou ouviu falar, você acha que as pessoas que recorrem aos serviços da Justiça precisam se deslocar ao Fórum?

- () Poucas vezes, não chegou a ser um problema
- () Várias vezes, mas acho que não tem problema
- () Muitas vezes, isso não representou um problema
- () N. S R

5- Em relação à documentação que você precisou apresentar no seu caso, você diria que:

- É relativamente simples e foi fácil de reunir e apresentar
- É um problema, porque são muitos documentos e custa caro reuni-los
- Ns/nr

6- Em relação à linguagem utilizada pelos Juízes, Promotores e Advogados

- É compreensível, não vi nenhum problema para entender as decisões
- É muito complexa e tem termos técnicos demais, fica difícil compreender
- Ns/nr

7- Agora vou apresentar uma lista de pessoas que podem tratar do seu caso aqui na Justiça e gostaria que você me dissesse como é a sua comunicação com elas

	É ACESSÍVEL, CONSIGO FALAR E RECEBO TODAS AS INFORMAÇÕES DE QUE NECESSITO	TENHO DIFICULDADE EM SER OUVIDO, POUCAS VEZES CONSEGUI FALAR	NUNCA CONSEGUEI SER OUVIDO OU FALAR COM ELE	NUNCA TENTEI FALAR COM ELE	NS / NR
Os funcionários da Justiça					
O seu advogado					
O Juiz					
O Promotor					

8- Satisfação com o atendimento

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Ns/nr