

# O *Visual Law* como instrumento de simplificação da linguagem administrativa nas respostas de manifestação em ouvidorias públicas: proposta de modelo

---

*Maria da Conceição Pereira de Sousa*

**Orientadora:** *Me. Leticia Maria Silva Andrade Magalhães*

---

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), no formato de Projeto de Intervenção (PI), apresentado ao Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Ouvidoria Pública, modalidade EaD, da Verbo Jurídico, em parceria com a Controladoria Geral da União (CGU) e Organização dos Estados Ibero-americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura (OEI), como requisito para obtenção do título de Especialista em Ouvidoria Pública.

**Resumo:** Proposição do *Visual Law* associada à linguagem simples nas respostas ao cidadão manifestante de uma Ouvidoria Pública Federal. Apresenta proposta do uso de elementos gráficos, ícones, diagramas e infográficos, da técnica *Visual Law*, alinhado à linguagem simples, nas respostas às manifestações de Ouvidoria, visando conteúdos acessíveis e compreensíveis, independentemente do nível de instrução do cidadão. Tem como objetivo geral efetivar o uso do *Visual Law* em associação com a linguagem simples para facilitar a comunicação administrativa nas respostas de manifestação de Ouvidoria, do tipo solicitação. Trata-se de estudo exploratório, com método indutivo, abordagem qualitativa, pautado na pesquisa bibliográfico-documental e análise descritiva, voltado à Ouvidoria Pública Federal. A aplicação do *Visual Law* propiciará a desburocratização da comunicação entre a Instituição e o manifestante, aumentando a transparência e a efetividade no atendimento. Espera-se que a adoção da proposta melhore a eficácia das respostas, promovendo maior transparência e satisfação dos manifestantes das Ouvidorias.

**Palavras-chave:** administração pública, comunicação institucional, manifestações de ouvidoria, *visual law*, linguagem simples

## 1. INTRODUÇÃO

No horizonte contemporâneo, marcado pela cultura da inovação tecnológica, o dinamismo da informação e a busca por processos e resultados cada vez mais rápidos e versáteis, de fácil entendimento, é uma constante.

E na Administração Pública, esse cenário não deve ser diferente sendo a comunicação um elemento fundamental para a promoção, transmissão e compreensão da linguagem institucional interna e externa, com o propósito de disseminar, de modo claro e objetivo, as informações.

Contudo, o processo de comunicação institucional nem sempre ocorre com fluidez para o cidadão demandante, que normalmente se depara com uma linguagem tecnicista, de baixa compreensão ou pouco acessível. Há que se considerar que o destinatário da mensagem precisa decodificá-la para compreendê-la. Portanto, não é exagero enfatizar que, no contexto administrativo, uma mensagem excessivamente técnica e hermética em sua composição linguística pode gerar interpretações equivocadas ou confusas para aqueles sem formação específica.

Assim, no processo comunicacional do serviço público, é essencial que o cidadão comum, a partir de uma linguagem simples, seja capaz de entender a mensagem e expressar sua percepção relativa a ela. Dessa forma, a linguagem simples na Administração Pública propicia uma comunicação mais clara e objetiva para uma compreensão imediata, contribuindo para a redução das barreiras linguísticas que dificultam o entendimento das mensagens institucionais, promovendo o acesso ao público em geral e eficácia do processo, rumo à democratização da informação e à efetivação dos direitos dos cidadãos, bem como ao fortalecimento da cidadania, transparência e confiança nas instituições governamentais.

Nessa linha de raciocínio, a linguagem simples é fundamental no processo da comunicação administrativa, e, instrumentos que impactam diretamente na democratização dessa linguagem são ferramentas facilitadoras, a exemplo do *Visual Law*, que utiliza as diretrizes do design para melhorar a compreensão e retenção da informação, uma vez que incorpora no processo de comunicação, meios visuais como ícones, gráficos e infográficos, com a intenção de apresentar informações de maneira mais clara e intuitiva.

A partir disso, depreende-se que, no âmbito das Ouvidorias Públicas, o *Visual Law* é um instrumento potencial de transformação da mensagem comunicada, ao propiciar mais acessibilidade, transparência e compreensão dos dados a todo e qualquer cidadão, sem levar em conta, sua instrução educacional ou nível linguístico, pois trata-se de uma técnica que pode complementar o uso da linguagem simples nas respostas das manifestações recebidas, no intuito de que a mensagem de resposta seja, não só precisa e compreensível, mas também atraente visualmente. Isso significa que, a harmonização das duas abordagens pode projetar a maximização do processo de comunicação administrativa nas respostas ao cidadão em manifestações de uma Ouvidoria Pública, a exemplo da Ouvidoria de uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES), reforçando a acessibilidade e compreensão, sem comprometimento da precisão técnica.

Com base nesse contexto, apresenta-se o seguinte problema de exploração: *Como o Visual Law contribui para simplificar a linguagem das respostas fornecidas ao cidadão nas manifestações do tipo solicitação recebidas em uma Ouvidoria Pública Federal?*

Na perspectiva de responder à questão levantada, elenca-se como objetivo geral “Efetivar o uso do *Visual Law* em associação com a linguagem simples para facilitar a comunicação administrativa nas respostas de manifestação, do tipo solicitação, em de Ouvidoria de uma IFES”, em que pretende-se realizar uma investigação exploratória, com utilização de método indutivo e abordagem qualitativa, auxiliada pela pesquisa bibliográfico-documental e pesquisa de campo no âmbito da Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), realizando uma análise descritiva.

A investigação proposta neste projeto justifica-se por possibilitar a aplicação do *Visual Law*, em conjunto com a linguagem simples, na reformulação das respostas administrativas elaboradas pelas áreas demandadas pelos cidadãos, quando do atendimento das manifestações encaminhadas à Ouvidoria, iniciativa que propicia respostas mais claras, objetivas e acessíveis à compreensão de todos.

Com relação à estrutura, para além desta Introdução e das Referências ao final do documento, o projeto aponta os objetivos geral e específicos da investigação, bem como sua justificativa e relevância;

descreve o caminho a ser percorrido para realização da investigação, que será de cunho exploratório, com uso de método indutivo e abordagem qualitativa, partindo de procedimentos de pesquisa bibliográfico-documental, pesquisa de campo e realização de análise descritiva; e por fim, elenca os resultados esperados com a aplicação da proposta de intervenção, a partir do uso do *Visual Law* associado à linguagem simples, visando facilitar a compreensão e entendimento do cidadão relativo às respostas das áreas de atuação demandadas nas manifestações de Ouvidoria da UFMA.

## 2. OBJETIVOS E JUSTIFICATIVA

Nesta seção apresentam-se os objetivos da pesquisa (geral e específicos), bem como sua justificativa.

### 2.1. Objetivo geral

Efetivar o uso do *Visual Law* em associação com a linguagem simples para facilitar a comunicação administrativa nas respostas de manifestação de Ouvidoria, do tipo solicitação.

#### 2.1.1. Objetivos específicos

- a) Verificar o nível de compreensão e satisfação com as respostas dos setores administrativos da UFMA nas manifestações de Ouvidoria;
- b) Incentivar o uso da linguagem simples na comunicação administrativa apresentada como resposta às manifestações de Ouvidoria;
- c) Propor modelo de resposta às manifestações de Ouvidoria, do tipo Solicitação, utilizando a linguagem simples aliada à ferramenta *Visual Law* e seu potencial de elementos gráficos, para facilitar a comunicação e o entendimento do cidadão.

### 2.2. Justificativa

Na Administração Pública, a linguagem administrativa muitas vezes é tecnicista e até complexa, sendo um desafio contínuo para as Ouvidorias transmitir para o cidadão as respostas das Unidades Administrativas das Instituições nas manifestações recebidas, o que prejudica a comunicação com o cidadão e até mesmo compromete a eficácia do serviço.

Uma linguagem simples, ou seja, clara, acessível e fácil de entender, é fundamental para que os cidadãos consigam compreender as informações e os procedimentos relacionados aos serviços públicos, o que facilita o acesso e a participação na vida pública. Paraguassu e Costa (2023, p. 11) asseveram: “*Uma comunicação é simples quando a pessoa que lê o documento ou escuta a mensagem consegue compreender o conteúdo de forma fácil, sem precisar reler o texto várias vezes ou pedir explicações para outras pessoas.*” Assim, a linguagem simples deve ser compreendida como uma política pública de inclusão, capaz de otimizar os processos administrativos, reduzir ruídos na comunicação institucional e promover um atendimento mais eficiente e humanizado no âmbito governamental.

Do ponto de vista legal, a Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, dispõe em seu artigo 5º, inciso XIV<sup>1</sup>, que as informações prestadas aos cidadãos devem ser claras, precisas e em linguagem simples, sem uso de siglas, jargões e estrangeirismos (Brasil, 2017). Isso evidencia que a burocracia não deve ser uma barreira entre o cidadão e seus direitos, sendo notória com a acessibilidade da linguagem. O uso de siglas e jargões técnicos, tão comuns na linguagem administrativa, pode criar confusão e afastamento, especialmente para cidadãos com menor familiaridade com o vocabulário institucional. Destaca-se ainda que a Lei também não estimula o estrangeirismo, no intuito de evitar exclusão e não dificultar o entendimento de quem não domina o idioma. Portanto, o inciso XIV não apenas orienta a forma de comunicação, mas impõe um dever de empatia e clareza por parte do Estado, obrigando-o a se comunicar com foco no cidadão, e não em si mesmo.

O princípio da linguagem simples encontra respaldo em outros dispositivos legais<sup>2</sup>. Além disso, conecta-se com o movimento global de *Plain Language*

1. “XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;” (Brasil, 2017, não paginado).

2. Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011 –, que orienta os órgãos públicos a garantir informações de forma clara e compreensível; o Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990 –, que estabelece a oferta e apresentação de produtos ou serviços com informações corretas, claras e em língua portuguesa; a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – Lei nº 13.146/2015 –, que reforça, em diversos trechos, o direito à comunicação acessível; o Decreto nº 10.153/2019, que instituiu o Programa de Simplificação do Atendimento Digital no Governo Federal, e, menciona a importância da comunicação acessível como parte da simplificação, entre outros

(Linguagem Simples), que defende que qualquer conteúdo oficial deve ser entendido na primeira leitura, por qualquer pessoa (São Paulo, 2020). Ou seja, o movimento pela linguagem simples no setor público, tem aparecido cada vez mais em orientações técnicas e boas práticas, ganhando força como parte essencial da eficiência administrativa, conforme previsto no artigo 37 da Constituição Federal de 1988.

Nesse cenário, aduz-se que o uso da linguagem simples, somada a técnicas de recursos visuais como o *Visual Law*, desponta como uma valiosa intervenção no processo de comunicação da Instituição com o cidadão, ao facilitar o acesso e a compreensão da informação, sobretudo, quando transparência e clareza são fundamentais para uma confiança pública.

Na opinião de Gonçalves Filho e Oliveira (2023), o objetivo do *Visual Law* é aprimorar a experiência do usuário ao comunicar conteúdos jurídicos de maneira clara, direta e entendível, superando barreiras de compreensão no processo de comunicação. O *Visual Law* é considerado uma subárea do *Legal Design*, movimento originado entre as décadas de 2010 e 2015, na Universidade de Stanford, EUA, direcionado a “[...] elaborar produtos e serviços, como sites, propagandas e programas de computação, que facilitem a transmissão de mensagens jurídicas [...]” (Pepino, 2024, não paginado). Faz uso de imagens e recursos gráficos para facilitar a compreensão das mensagens pelo leigo.

No âmbito do serviço público, infere-se que as abordagens da linguagem simples e do *Visual Law* compartilham de um mesmo propósito, uma comunicação institucional mais clara, acessível e efetiva. A primeira facilita a compreensão por meio de uma redação objetiva, direta e livre de termos técnicos desnecessários; a segunda contribui com a integração de elementos visuais, como infográficos, ícones e fluxogramas, tornando a informação mais intuitiva (Queiroz, 2024). Dessa forma, a combinação dessas abordagens oferece um duplo benefício para o setor público: melhora tanto o aspecto linguístico quanto o visual das comunicações oficiais, reduzindo ruídos na interpretação de documentos, orientações e normativos. Isso não só facilita o trabalho interno dos servidores e gestores, que passa a entender melhor seus direitos, deveres e os procedimentos que deve seguir, além de promover um serviço público mais humano, democrático e orientado ao usuário.

Assim, o projeto justifica-se sob a perspectiva teórica, prática e social (Santaella, 2001). No âmbito teórico, visa preencher lacunas do conhecimento da área e auxiliar no entendimento dos conceitos complexos da comunicação administrativa; na questão prática, tende dinamizar o processo da comunicação administrativa nas respostas enviadas à Ouvidoria; e, por fim, na seara social, busca refletir a intervenção da realidade social no contexto da comunicação da Ouvidoria com o cidadão.

O desenvolvimento da temática tem relevância por possibilitar a aplicação do *Visual Law* em conjunto com a linguagem simples no processo das comunicações administrativas do serviço público, facilitando as respostas enviadas à Ouvidoria para atender as manifestações dos cidadãos. A motivação laboral também é um elemento que também justifica a execução deste projeto, visto que a pesquisadora atua na Ouvidoria de uma IFES, deparando-se com a linguagem tecnicista dos documentos administrativos para atendimento ao cidadão manifestante.

### 3. MÉTODO

O *Visual Law* é uma técnica que pode complementar a linguagem simples nas respostas às demandas de Ouvidoria, com a finalidade de tornar a comunicação não apenas precisa e compreensível, mas também visualmente atrativa. A integração dessas abordagens pode contribuir no processo de comunicação administrativa das respostas ao cidadão, em uma Ouvidoria Pública de uma IFES, o que fortalece a acessibilidade e a clareza das informações, sem comprometer a precisão técnica.

Nessa perspectiva, formulou-se o seguinte problema de pesquisa: Como o *Visual Law* contribui para simplificar a linguagem das respostas fornecidas ao cidadão nas manifestações do tipo solicitação recebidas em uma Ouvidoria Pública Federal? Visando à resposta da questão, o presente projeto de intervenção tem como objetivo geral: “Efetivar o uso do *Visual Law* em associação com a linguagem simples para facilitar a comunicação administrativa nas respostas de manifestações do tipo solicitação, em Ouvidoria de uma IFES.”

Para alcançar o objetivo proposto, articula-se como procedimento metodológico uma investigação com abordagem exploratória, de cunho qualitativo,

vinculada à pesquisa de campo, centrada na realidade institucional da Ouvidoria da UFMA.

A opção pelo caráter qualitativo justifica-se pela necessidade de compreender em profundidade as práticas comunicacionais e os sentidos atribuídos pelos envolvidos no processo de comunicação entre os setores administrativos e os cidadãos da Ouvidoria. Gil (2019) assevera que a pesquisa qualitativa interpreta fenômenos sociais em seus contextos naturais, valorizando os aspectos subjetivos e contextuais. A abordagem exploratória oferece maior familiaridade com o tema a ser investigado – o uso combinado da linguagem simples e do *Visual Law* na comunicação pública –, cuja sistematização ainda é incipiente.

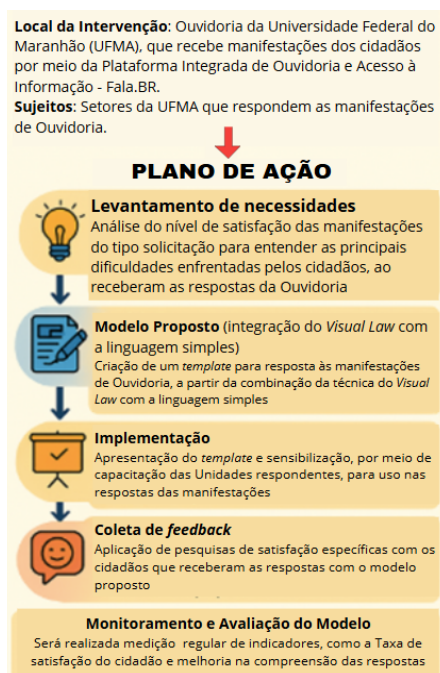
O método escolhido para a investigação é o indutivo, pois parte da observação de situações específicas para a construção de conclusões mais amplas (Gil, 2019). A pesquisa de campo será realizada na Ouvidoria da UFMA, por meio da observação das respostas dos setores às manifestações do tipo solicitação concluídas, no recorte temporal de 12 meses do ano de 2024 (exceto as arquivadas), bem como da análise da satisfação do cidadão com essas respostas. Como destacado por Gil (2019), a pesquisa

de campo proporciona uma compreensão contextualizada e autêntica do objeto estudado, ao captar nuances que não são visíveis em fontes secundárias.

Realizar-se-á pesquisa bibliográfica e documental com o intuito de fundamentar teórica e metodologicamente a investigação. A primeira, como delineado por Gil (2019), consiste na análise de material publicado, como livros, artigos e legislações, essencial para contextualizar o estudo dentro do campo do conhecimento existente. Já a segunda permite acesso a registros institucionais, como sites, relatórios e cadastro de manifestações, proporcionando uma base empírica relevante para esta proposta de intervenção.

Na análise dos dados, utilizar-se-á a abordagem descritiva, por permitir a organização, interpretação e categorização das informações coletadas de forma sistemática. Como aponta Santaella (2001), a descrição rigorosa dos dados é uma etapa fundamental na pesquisa científica, que oferece subsídios para a reflexão crítica e construção de proposições práticas, como o modelo de resposta a ser apresentado. A Figura 1 ilustra o esquema geral deste projeto de intervenção.

**FIGURA 1 • ESQUEMA GERAL DO PROJETO DE INTERVENÇÃO**



Fonte: Autora da pesquisa.

Inferese que a articulação entre a metodologia adotada, os dados a serem coletados e os referenciais teóricos proporcionará uma base sólida para a investigação e, ao final, a proposição de um modelo de comunicação administrativa mais acessível, eficiente e orientada ao cidadão, por meio da integração da linguagem simples com a técnica do *Visual Law*. Isso possibilitará reflexões relevantes para a qualificação da comunicação institucional no âmbito público, especialmente no contexto das Ouvidorias.

#### 4. RESULTADOS ESPERADOS

O conceito de *Visual Law*, que integra recursos visuais à linguagem jurídica e administrativa, tem se mostrado uma solução inovadora para simplificação de processos.

No âmbito do Judiciário, existem boas práticas no emprego da linguagem simples com o *Visual Law*, com o fito de facilitar a compreensão das sentenças proferidas. O modelo desenvolvido no Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR) (Figura 2).

FIGURA 2 • CARTILHA DE SENTENÇA – TJPR

**Resumo da Sentença**  
1ª Vara Criminal de Ponta Grossa

**JACIR**

**ACUSAÇÃO**  
Você foi processado por tráfico de drogas.

**O QUE ACONTECEU?**  
O processo acabou e a juíza considerou você **CULPADO** pelo crime, ou seja, ficou provado que você trazia consigo 11 gramas de crack, com finalidade diversa do consumo pessoal.

**O QUE ACONTECE AGORA?**

**SUA PENA**  
05 (cinco) anos, 3 (três) meses e 8 (oito) dias de reclusão + multa R\$ 19.288,42

Você pode solicitar o parcelamento do valor da multa ao Juiz responsável pela execução da sua pena.

Quando o processo acabar, alguém vai avisá-lo ou na sua casa ou pelo celular, para iniciar o cumprimento da pena.

Caso você não concorde com a sentença, você poderá dizer isso ao Oficial de Justiça. Pode escrever à caneta **QUERO RECORRER**, então seu advogado saberá o que fazer.

Se ainda tiver dúvidas, entre em contato com a 1ª Vara Criminal de Ponta Grossa:

pg-5vj-e@tjpr.jus.br (42)33091604

Fonte: Martins Junior (2021 apud Gonçalves Filho; Oliveira, 2023, p. 621).

O documento da Figura 2 apresenta um resumo da sentença, além de explicação dos procedimentos a serem adotados após a intimação.

Ainda nessa seara, destaca-se também o modelo utilizado no Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT13) (Figura 3).

**FIGURA 3 • CARTILHA DE SENTENÇA – TRT13**

**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRT DA 13ª REGIÃO  
2ª VARA DO TRABALHO | CAMPINA GRANDE-PB**  
PROC. [REDACTED]

**RESUMO DA SENTENÇA:**  
Reclamante: [REDACTED] Reclamado: [REDACTED]  
Reclamação Trabalhista [REDACTED]

**ARGUMENTOS DO TRABALHADOR:**  
Houve trabalho como auxiliar de cozinha de 01/06/2019 a 17/05/2020.  
A Carteira de Trabalho só foi assinada em 01/07/2020.  
Foi demitido sem justa causa e sem receber os seguintes valores a que tinha direito:  
a) Aviso prévio indenizado; f) multa de 40% sobre o FGTS.  
b) 13º salário proporcional; g) multas da CLT (to (artigos 467 e 477).  
c) Férias integrais; h) liberação do seguro-desemprego  
d) 1/3 de Férias integrais; i) indenização por danos morais  
e) FGTS de todo o período do contrato;

**ARGUMENTOS DA DEFESA**  
Não houve defesa. O empregador(a) foi notificado para se defender mas não apresentou defesa, não compareceu à audiência e nem justificou a ausência.

**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRT DA 13ª REGIÃO  
2ª VARA DO TRABALHO | CAMPINA GRANDE-PB**  
PROC. [REDACTED]

**PEDIDOS ATENDIDOS**

- ✓ AVISO PRÉVIO INDENIZADO
- ✓ 13º SALÁRIO PROPORCIONAL
- ✓ FÉRIAS INTEGRAIS
- ✓ FGTS DE TODO O PERÍODO DO CONTRATO
- ✓ 1/3 DE FÉRIAS INTEGRAIS
- ✓ MULTA DE 40% SOBRE O FGTS
- ✓ MULTAS DA CLT DO (ARTIGOS 467 E 477)

**Justificativa:**  
O(a) contratante não se defendeu (revelia).

**PEDIDOS NÃO ATENDIDOS**

- ✗ a) liberação do seguro-desemprego  
**Justificativa:** a relação de trabalho durou menos de um ano e seis meses
- ✗ b) indenização por danos morais  
**Justificativa:** deixar de pagar os valores não é suficiente para gerar danos morais.

**PAGAMENTOS ADICIONAIS:**  
Para o(a) empregador(a):  
1. Pagamento das verbas de natureza salarial ao(a) trabalhador(a)  
2. Custas processuais

2ª VARA DO TRABALHO | CAMPINA GRANDE-PB  
FRANCISCO DE ASSIS BARBOSA JUNIOR  
JUIZ DO TRABALHO

2ª VARA DO TRABALHO | CAMPINA GRANDE-PB  
FRANCISCO DE ASSIS BARBOSA JUNIOR  
JUIZ DO TRABALHO

Fonte: Modesto (2021 apud Gonçalves Filho; Oliveira, 2023, p. 622).

Observa-se que os modelos dos tribunais apresentados têm como objetivo simplificar o entendimento do cidadão acerca das sentenças, o que favorece a comunicação do Judiciário com o jurisdicionado. A esse respeito, Gonçalves Filho e Oliveira (2023) sinalizam que tais experiências de abordagem da linguagem simples com o *Visual Law* demonstram a perfeita viabilidade de

[...] interação responsável com o destinatário da mensagem, sem provocar ofensas ao devido processo legal e à segurança jurídica. Além do caráter inclusivo, a aplicação adequada de recursos visuais em peças processuais potencializa o poder persuasivo e otimiza o tempo de análise e de conhecimento dos principais argumentos por magistrados. (Gonçalves Filho; Oliveira, 2023, p. 631).

Sob esse prisma, a adoção do *Visual Law* em conjunto com a linguagem simples no processo da co-

municação administrativa pode propiciar um avanço para a modernização dos serviços públicos, viabilizando uma administração mais simples e acessível. É justamente a confluência dessas duas áreas que consolida este projeto de intervenção. Queiroz (2024) corrobora esse pensamento ao defender que:

Quando integrados de maneira estratégica, esses métodos [*Visual Law* e Linguagem Simples] podem potencializar a eficiência do *Visual Law*. A combinação dessas abordagens não apenas simplifica a comunicação, mas também a torna mais inclusiva, permitindo que um maior número de pessoas compreenda e participe ativamente dos processos legais. (Queiroz, 2024, p. 52).

Ainda nessa perspectiva, na pesquisa de dissertação intitulada “*Visual Law e Linguagem Simples em documentos jurídicos: acesso à justiça com clareza e efetividade*”, Pereira (2024, p. 118) chama a atenção para o fato de que “[...] documentos desen-

*validados com técnicas de design por meio do uso de elementos não verbais como imagens, ícones, cores, tabelas, infográficos são mais bem compreendidos pelos destinatários.”*

Para assegurar a estrutura e o conteúdo adequados no uso do *Visual Law* e da Linguagem Simples, Rodrigues (2023) aponta checklist de elementos necessários a uma aplicação eficiente (Figura 4).

**FIGURA 4 • CHECKLIST DE USO DO VISUAL LAW E A LINGUAGEM SIMPLS**



Fonte: Rodrigues (2023, p. 59-60).

Assim, vislumbrando um processo de comunicação clara e acessível entre o cidadão e a Administração Pública, com foco na transparência e eficiência dos serviços prestados, traz-se à baila o contexto das manifestações de Ouvidorias, que por vezes apresentam respostas complexas e de difícil compreensão aos cidadãos, o que pode gerar frustração e insatisfação nos resultados das demandas.

Nesse sentido, entende-se como viável a aplicação dessa abordagem nas respostas dos setores às manifestações de Ouvidoria, o que tornará o atendimento mais eficiente e humano, contribuindo para uma melhor interação entre a Administração Pública e a sociedade.

Dessa forma, enseja-se que a realização da presente investigação culmine na efetivação do modelo abaixo, apresentado aqui (Figura 5), de modo preliminar e embrionário, como proposta a ser averiguada e implementada pelos setores respondentes de manifestações de Ouvidoria da UFMA, com vistas à melhoria da comunicação administrativa da Instituição com o cidadão. Isso refletirá no melhor entendimento da resposta e na satisfação com o serviço prestado, impactando na desburocratização e celeridade do processo, bem como no reconhecimento da boa prática pela sociedade.

**FIGURA 5 • TEMPLATE PRELIMINAR DE INTEGRAÇÃO DO VISUAL LAW E LINGUAGEM SIMPLES NAS RESPOSTAS DE OUVIDORIA, TIPO SOLICITAÇÃO**

SEMPRE+ QUALIDADE INTEGRADA INCLUSÃO

UFMA

Universidade Federal do Maranhão (UFMA)  
Ouvidoria / Reitoria

Protocolo nº \_\_\_\_\_ | Tipo: Solicitação | Data Resposta: \_\_\_\_\_  
Unidade(s) de Atendimento: \_\_\_\_\_

Resumo simplificado da solicitação, com termos simples e objetivos (máximos de 3 linhas)

Indicação da base legal, se aplicável (máximo 2 linhas)

Situação do pedido: ( ) Atendido | ( ) Parcialmente atendido | ( ) Não atendido | ( ) Competência de outro órgão | ( ) Perda de objeto

Resumo da decisão do órgão/setor (máximo de 3 linhas)

QRCode (documentos originais / anexos)

Convite para participação em pesquisa de satisfação (máximo 2 linhas)

Av. dos Portugueses, 1966, Prédio Castelão - Cidade Universitária - Bacanga - São Luís / MA |  
Telefone: (98) 3272-8803 | e-Mail: ouvidoria@ufma.br | talabr.cgu.gov.br

Fonte: Autora da pesquisa.

Em linha resumida, o *template* deve conter 6 blocos com elementos considerados essenciais na resposta ao cidadão:

- a) Bloco 1: Identificação do órgão, tipo de manifestação, nº do protocolo, data e Unidade(s) de atendimento;
- b) Bloco 2: Descrição reduzida da solicitação, com termos simples e objetivos;
- c) Bloco 3: Apontamento da base legal utilizada (se aplicável);
- d) Bloco 4: Sinalização da situação do pedido (“Atendido”, “Parcialmente atendido”, “Não atendido”, “Competência de outro órgão” ou “Perda de objeto”);
- e) Bloco 5: Descrição reduzida da decisão do órgão/setor, com disponibilização de QRCode para acesso dos documentos referentes à decisão e seus anexos;
- f) Bloco 6: Convite, em link específico, para participação em pesquisa de satisfação quanto a compreensão da resposta e avaliação do atendimento do serviço prestado pela Ouvidoria e unidades envolvidas.

Espera-se que o modelo acima demonstrado, com o aperfeiçoamento cabível, possa proporcionar, principalmente, os seguintes benefícios no processamento das respostas de manifestações de Ouvidoria:

capacitação servidores respondentes das demandas de Ouvidoria na Instituição, acerca da compreensão e necessidade de uso da linguagem simples e *Visual Law*;

aumento da clareza e compreensão das respostas de Ouvidoria, com redução do número de reclamações e pedidos de esclarecimento;

maior satisfação dos cidadãos com o atendimento, refletindo uma melhoria na qualidade do serviço público;

consolidação do *Visual Law* como uma prática viável e eficaz no contexto administrativo, promovendo a desburocratização.

Por fim, almeja-se ainda que a abordagem aqui proposta possa ser adaptada aos demais tipos de manifestações de Ouvidoria, sendo prática institucionalizada nos setores administrativos do órgão para o atendimento de todas as demandas do cidadão.

## REFERÊNCIAS

- BRASIL. Presidência da República. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/113460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/113460.htm). Acesso em: 13 jan. 2025.
- GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- GONÇALVES FILHO, C.; OLIVEIRA, S. M. H. L. O *Visual Law* como instrumento de transformação da Experiência Do Usuário Do Sistema De Justiça. *ReJuB*, Brasília, DF, ed. Esp. Direito Digital, p. 609-639, jul./dez. 2023. DOI: 10.54795/RejuBEsp.DirDig.237.
- PARAGUASSU, L. B.; COSTA, V. M. *Guia de linguagem simples do ICICT*. Rio de Janeiro: ICICT/Fiocruz, 2023. Disponível em: <https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/341/2024/10/guia-de-linguagem-simples.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2025.
- PEPINO, F. F. M. *Visual Law: o que é e o que não é*. *Conjur*, 24 jun. 2024. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2024-jun-24/visual-law-o-que-e-e-o-que-nao-e/>. Acesso em: 28 nov. 2024.
- PEREIRA, A V. A. *Visual Law e linguagem simples em documentos jurídicos: instrumentos de compreensibilidade*. 2024. 163 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Processos Institucionais) – Programa de Pós-Graduação em Gestão de Processos Institucionais, UFRN, Natal, 2024.
- QUEIROZ, V. M. C. *Uso assertivo do Visual Law: uma análise da sua interseção com a linguagem simples*. 2024. 56 f. Monografia (Graduação em Direito) – Curso de Direito, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, UFRN, Natal, 2024.
- RODRIGUES, M. F. G. *A linguagem simples e o Visual Law para facilitar o esclarecimento de documentos jurídicos*. 78 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Comunicação Social) – Curso de Comunicação Social, Universidade Federal do Pampa, São Borja, 2023.
- SANTAELLA, L. *Comunicação e pesquisa: projetos para mestrado e doutorado*. São Paulo: Hacker, 2001. Disponível em: <https://bibliotextos.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/03/comunicac3a7c3a3o-e-pesquisa-santaella.pdf>. Acesso em: 11 dez. 2025.
- SÃO PAULO. Prefeitura Municipal. *Apostila do curso linguagem simples no setor público*. São Paulo: 011.Lab, Prefeitura Municipal de São Paulo, 2020. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6181/1/Apostila%20do%20curso%20Linguagem%20Simples%20no%20Setor%20Pu%CC%81blico.pdf>. Acesso em: 11 mar. 2025.

**Maria da Conceição Pereira de Sousa** • Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Especialista em Gestão de Arquivo (UFMA); Gestão Pública (UFMA); e Ouvidoria Pública (OEI/CGU). Mestre em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Bibliotecária-Documentalista da UFMA. Ex-membro da Comissão de Ética da UFMA. Ex-professora Substituta do Departamento de Biblioteconomia para os Cursos de Odontologia e de Educação Física. Ex-Tutora EAD dos Cursos de Especialização em Gestão Pública; Gestão Pública Municipal; e Administração. Atualmente ocupa o cargo de Ouvidora da UFMA, Autoridade de Monitoramento da LAI, Encarregada de Tratamento de Dados e Presidente da Comissão de Sustentabilidade na mesma Instituição. Instituição à qual está vinculada: Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5334176029340829>