

SIMPLIFICAÇÃO DA LINGUAGEM JURÍDICA NAS COMUNICAÇÕES JUDICIAIS: O OFICIAL DE JUSTIÇA COMO MEDIADOR LINGUÍSTICO

Flávia Andreia Gouveia¹
Antonia Ed Soares Barbosa²
Isabela Marinho Nóbrega Barros³
Suenya Talita de Almeida⁴

RESUMO: Este artigo analisa a atuação do oficial de justiça como agente de comunicação e tradutor prático da linguagem jurídica, destacando sua essencialidade na efetividade das decisões judiciais e na democratização do acesso à justiça. Para tanto, terá como referência a experiência profissional da autora e a pesquisa bibliográfica, relacionada à linguagem jurídica. O objetivo do trabalho surgiu a partir da necessidade de refletir sobre os conteúdos técnicos da linguagem jurídica e da implementação de políticas que promovam a simplificação da comunicação judicial, bem como o uso de recursos visuais em atos processuais. A análise perpassa diversos aspectos da comunicação, da não verbal até o uso estratégico das atuais ferramentas digitais, considera os desafios impostos pelos altos índices de analfabetismo funcional no Brasil e pela sociedade cada vez conectada e dispersa concomitantemente. A contribuição teórica relevante para o estudo partiu das concepções Ferraz Jr. (2003), Foucault (1996), Wittgenstein (2009), de Cappelletti e Garth (1988), Bahiense e Medeiros (2022) e Fischer (2009).

Palavras-chave: Oficial de Justiça. Comunicação Jurídica. Acesso à Justiça. Linguagem Clara.

ABSTRACT: This article analyzes the role of the court officer as a communication agent and practical translator of legal language, emphasizing their essential contribution to the effectiveness of judicial decisions and the democratization of access to justice. The discussion is grounded in the author's professional experience and supported by bibliographical research on legal language. The study arises from the need to reflect on the technical content inherent to legal discourse and to examine the implementation of policies aimed at simplifying judicial communication, including the use of visual resources in procedural acts. The analysis explores multiple dimensions of communication—from nonverbal language to the strategic use of contemporary digital tools—while considering challenges such as Brazil's high rates of functional illiteracy and the reality of a society that is simultaneously connected and dispersed. The theoretical framework is based on the works of Ferraz Jr. (2003), Foucault (1996), Wittgenstein (2009), Cappelletti and Garth (1988), Bahiense and Medeiros (2022), and Fischer (2009).

5175

Keywords: Court Officer. Legal Communication. Access to Justice. Plain Language.

¹Graduada em Direito pela Universidade Federal da Paraíba - UFPB (2000). Pós-Graduação *latu sensu* em Direito Processual Civil e Trabalhista pela Universidade Potiguar - UnP (2003); Mestranda em Ciências Jurídicas pela Veni Creator Christian University.

²Graduada em Direito pelo Centro Universitário de João Pessoa- UNIPÊ (2001). Pós-Graduação *latu sensu* em Direito Processual: grandes transformações pela Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL (2010) - Mestranda em Ciências Jurídicas pela Veni Creator Christian University.

³Graduada em Direito pelo Centro Universitário de João Pessoa- UNIPÊ (2007). Pós-Graduação *latu sensu* em Direito Penal, Processo Penal e Perícias Criminais pela UNIESP (2020) - Mestranda em Ciências Jurídicas pela Veni Creator Christian University.

⁴Graduada em Direito pela Universidade Católica de Pernambuco (2007), mestrado em Direito pela Universidade Federal de Pernambuco (2009) e doutorado em Direito pela Universidade Federal de Pernambuco (2013). Área de pesquisa Teoria Geral do Direito e Direitos Humanos. Professora. Orientadora.

I. INTRODUÇÃO

A comunicação é um elemento fundamental para o funcionamento do sistema de justiça, pois influencia a compreensão das decisões, a participação dos cidadãos e o acesso efetivo aos direitos. No entanto, a linguagem jurídica ainda apresenta forte tecnicismo, excesso de formalidade e construções pouco acessíveis, o que dificulta o entendimento por grande parte da população. Quando o cidadão não compreende o que lhe é comunicado, o próprio princípio do acesso à justiça fica prejudicado, já que a efetividade desse direito depende também da clareza e da compreensibilidade das informações.

Nesse contexto, o oficial de justiça desempenha um papel estratégico dentro do Judiciário. Mais do que apenas cumprir ordens, ele atua como mediador entre o tribunal e o cidadão, traduzindo o discurso jurídico em informações simples, diretas e compreensíveis. Essa atuação envolve o reconhecimento dos diferentes modos de comunicação presentes em cada situação e a consciência de que a linguagem também expressa relações de poder. No cotidiano, isso se manifesta quando o oficial adapta sua fala, postura e atitudes com o objetivo de facilitar o entendimento, diminuir tensões e assegurar o cumprimento das determinações judiciais.

Com a crescente digitalização dos processos, o papel do oficial de justiça tornou-se ainda mais complexo. A implementação de meios eletrônicos, como intimações digitais, audiências por videoconferência e uso de aplicativos de mensagem, ampliou as formas de contato entre o Judiciário e os cidadãos. Esses novos formatos exigem habilidades específicas, tanto no domínio das tecnologias quanto na adaptação da linguagem utilizada, para garantir que a comunicação seja clara, objetiva e adequada ao meio empregado.

5176

Diante desse cenário, este estudo busca responder ao seguinte problema: como as diferentes formas de comunicação, especialmente no ambiente digital, influenciam a atuação do oficial de justiça e o acesso à justiça?

Para responder a essa questão, o artigo utiliza uma abordagem qualitativa, descritiva e analítica, combinando a metodologia de revisão bibliográfica com a reflexão sobre a prática profissional das autoras. A revisão reúne contribuições teóricas sobre linguagem, comunicação, poder, acesso à justiça, linguagem clara e novas abordagens visuais aplicadas ao Direito. Esse referencial é articulado à experiência prática das oficiais de justiça atuantes no Tribunal de Justiça de Pernambuco, permitindo integrar teoria e realidade institucional.

A partir desse conjunto metodológico, o estudo organiza-se em cinco eixos. O primeiro examina a linguagem jurídica como um conjunto de práticas que envolve formas de expressão

e relações de poder. O segundo discute o acesso à justiça sob a perspectiva da compreensão, destacando a importância da linguagem clara como ferramenta de democratização. O terceiro aborda a comunicação não verbal na atuação cotidiana do oficial de justiça, evidenciando como gestos, postura e expressões influenciam o cumprimento dos mandados. O quarto analisa a atuação do oficial na era digital, considerando os impactos das novas tecnologias e das normativas recentes. Por fim, o quinto eixo trata da comunicação escrita por aplicativos de mensagem, ressaltando a necessidade de clareza e eficiência em uma sociedade cada vez mais conectada.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. A linguagem jurídica como jogo de linguagem e de poder

A construção social e histórica da linguagem jurídica pode ser compreendida não apenas como um conjunto de palavras técnicas, mas como uma prática dotada de regras próprias que delimitam quem pode falar, de que forma e em quais contextos. Nesse sentido, a teoria dos jogos de linguagem, desenvolvida por Ludwig Wittgenstein e a noção foucaultiana de jogos de poder oferecem bases teóricas fecundas para a análise do papel comunicacional do oficial de justiça no processo de efetivação das decisões judiciais.

5177

Para Wittgenstein (2009), a linguagem não é uma estrutura rígida e universal, mas uma multiplicidade de jogos, cada qual regido por regras específicas que só adquirem sentido dentro de determinada forma de vida. O discurso jurídico pode ser compreendido como um desses jogos: marcado pela formalidade, pela tecnicidade e pelo rigor conceitual, pressupõe que seus interlocutores compartilhem as mesmas regras e significados. O autor auxilia na percepção da linguagem jurídica como um jogo estruturado em convenções específicas.

Pode-se afirmar que fora da comunidade jurídica, essas regras não são partilhadas pelo cidadão comum, gerando assimetrias comunicacionais que dificultam a compreensão das mensagens emanadas do Judiciário. O oficial de justiça, ao cumprir um mandado, desloca-se entre dois jogos distintos: o jogo jurídico com suas regras técnicas e o jogo da comunicação cotidiana, regido por práticas sociais mais simples, permeadas por regionalismos, gírias, crenças, para pessoas com diferentes níveis de instrução. Sua atuação traduz, portanto, um exercício de transposição entre universos linguísticos, em que a fidelidade ao conteúdo jurídico deve coexistir com a clareza necessária à compreensão do destinatário.

No processo comunicacional, o oficial assume uma função hermenêutica e pedagógica: ao traduzir termos como “contestação”, “audiência admonitória”, “acordo de não persecução penal”, “cumprimento de medida protetiva”, “execução de título extrajudicial”, “contra-arrazoar” ou “prescrição processual”, ele ajusta as regras do jogo jurídico para que possam ser entendidas no jogo da vida cotidiana. Tal mediação evidencia a necessidade de resiliência e a centralidade do papel comunicacional na efetividade das decisões judiciais.

Foucault (1996) amplia a análise ao tratar a linguagem como prática de poder. Nesse intento, o discurso jurídico, ao produzir verdades reconhecidas institucionalmente, opera como mecanismo de dominação simbólica: quem detém no monopólio de sua enunciação (juízes, promotores, advogados) exercem também poder sobre aqueles que devem obedecer às decisões (réus, executados, autores do fato).

Assim, os jogos de verdade descritos por Foucault revelam como o Direito se apresenta, não apenas como sistema normativo, mas como discurso legitimador de relações de poder. A linguagem jurídica não descreve apenas a realidade, ela a constitui, ao nomear comportamentos, tipificar condutas e prescrever sanções. Para o cidadão comum, entretanto, esse discurso pode se mostrar enigmático ou inacessível, reforçando a distância entre instituição e sociedade.

Dessa forma, a atuação do oficial de justiça adquire relevo político e social ao traduzir a linguagem jurídica para termos compreensíveis. O oficial não apenas transmite uma ordem, mas também contribui para tornar o exercício desse poder legítimo e acessível. Sua mediação atenua a assimetria entre a autoridade estatal e o destinatário da decisão, possibilitando que este compreenda as razões e os efeitos do comando judicial. Assim, o oficial de justiça se insere nos jogos de verdade como agente de democratização, um destruidor de barreiras ou um construtor de pontes, ao transformar um discurso excludente em uma mensagem compreensível, sem desnaturar sua força normativa.

2.2. O acesso à justiça sob a ótica da compreensão

O acesso à justiça é conceituado como um direito humano fundamental, garantido por instrumentos normativos internacionais como no art. 8º da Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948) e pela Constituição Federal de 1988 (CF/88), em seu artigo 5º, inciso XXXV. É considerado um direito essencial para a efetividade de todos os outros direitos, sejam eles civis, políticos, sociais, econômicos ou culturais, quando violados ou não aplicados.

O conceito de acesso à justiça evoluiu nas últimas décadas, indo de uma mera entrada formal no Poder Judiciário, para uma ordem de valores e direitos fundamentais que busca resultados justos tanto individual, quanto socialmente. Cappelletti e Garth (1988), precursores desta discussão, identificaram três ondas renovatórias do acesso à justiça: assistência judiciária aos pobres, tutela dos direitos difusos e coletivos e enfoque de acesso à justiça.

Florenzano e Santos (2018) ampliam esta perspectiva ao destacar que "a linguagem simples é realmente mais uma importante ferramenta para a efetivação e a democratização do acesso à Justiça". Esta observação aponta para uma quarta dimensão do acesso à justiça: a compreensibilidade das decisões e procedimentos judiciais.

De fato, a compreensão das decisões e intimações judiciais é um elemento central para que os cidadãos possam exercer plenamente seus direitos. Nesse sentido, Tércio Sampaio Ferraz Jr. (2003) lembra que:

A linguagem jurídica, ao mesmo tempo em que organiza e estrutura o discurso do direito, pode ser um instrumento de exclusão ou de efetiva democratização do acesso à justiça. A clareza comunicativa é condição para que o direito cumpra sua função social.

No plano internacional, o movimento pela linguagem clara (Plain Language Movement) surgiu como resposta à crescente demanda por transparência e acessibilidade nas comunicações governamentais e jurídicas. Objetiva simplificar termos, organizar frases e tornar o texto acessível ao maior número de pessoas, sem perder rigor técnico. Está diretamente ligada ao direito à informação e ao exercício da cidadania.

5179

O Brasil tem acompanhado esta tendência mundial através de diversas iniciativas institucionais. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) tem promovido ações como o Programa Justiça 4.0, o Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples, inclusive com concessão anual do “selo linguagem simples”. A Recomendação nº 144/2023 do órgão autoriza a utilização de linguagem simples e elementos visuais em atos judiciais e administrativos. A meta é que o judiciário dialogue com a sociedade, tornando as decisões e informações judiciais acessíveis ao cidadão.

Outra ação foi promovida pelo Supremo Tribunal Federal (STF) que desenvolveu o “Projeto Entender - a justiça falando a sua língua”, criando uma ferramenta, representada por um ícone ao lado de cada movimentação contida ao se consultar um processo, que, ao ser clicado, explica o significado da movimentação; e do Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará que tem compartilhado suas experiências com a utilização de técnicas inovadoras como

o Design Jurídico (Legal Design) e Direito Visual (Visual Law), com uso de elementos gráfico para melhorar a aparência e compreensão de documentos oficiais, como os mandados judiciais.

Como visto, no contexto do acesso à justiça, a compreensão das decisões e atos processuais é fundamental para que o cidadão exerça plenamente seus direitos. Assim, a intervenção comunicacional do oficial de justiça não é mera cortesia, mas requisito essencial para que a decisão judicial produza os efeitos desejados. Como observa Pires (2023): “o oficial de justiça com um olhar holístico e uma linguagem simples atuará como elo de aproximação entre Justiça e cidadão”, já que a população não domina expressões jurídicas como peticionar, ingressar em juízo, contestar, denunciar, conciliação, homologação de acordo ou título executivo extrajudicial.

Diante disso, cabe ao oficial de justiça utilizar uma linguagem mais próxima da experiência vivida pelas pessoas, traduzindo o jargão jurídico em termos acessíveis. Essa mediação linguística contribui não apenas para a democratização do acesso ao Judiciário, mas também para o fortalecimento da legitimidade social das decisões judiciais.

2.3. Comunicação não verbal e a atuação do oficial de justiça

A linguagem não verbal constitui uma forma de comunicação que utiliza o corpo para transmitir informações, valendo-se de gestos, expressões faciais, posturas, vestimentas adequadas, noções de espaço e outros movimentos. Trata-se de uma das formas mais antigas e universais de comunicação humana, antecedendo a linguagem verbal. A linguagem corporal pode revelar sentimentos e intenções, exigindo atenção por parte do interlocutor (POLITO, 1990; MEDEIROS, 2022).

A comunicação não verbal desempenha papel fundamental na construção de conexões empáticas e na facilitação da resolução de conflitos, aspectos relevantes no poder judiciário. Como observa Almeida (2014), “a comunicação não verbal é de corpo para corpo, de sentimento a sentimento”. Sob essa ótica, é uma competência importante no serviço público, especialmente em contextos institucionais e de mediação, permitindo que profissionais interpretem sinais não verbais, ajustem suas abordagens e promovam interações mais eficazes e humanizadas.

Knapp (1980) sistematiza a comunicação não verbal em quatro vertentes, cuja compreensão se revela pertinente para a atuação do oficial de justiça. A paralinguagem, associada ao tom de voz e a sons não linguísticos, possibilita identificar estados emocionais do interlocutor, como nervosismo, insegurança ou receptividade, oferecendo subsídios para uma

abordagem mais adequada durante as diligências. A proxêmica, por sua vez, refere-se ao uso do espaço nas interações sociais, orientando a manutenção de distâncias que assegurem respeito e minimizem potenciais situações de conflito. A tacêsica, vinculada à linguagem do toque, exige atenção quanto ao contexto e à intensidade do contato físico, sempre observados os limites de formalidade e consentimento. Já a cinésica, relativa a gestos, expressões faciais e posturas corporais, fornece elementos para a interpretação de sinais de compreensão, resistência ou cooperação.

Essa classificação revela dimensões importantes para a atividade do oficial de justiça, à medida em que o contato com os destinatários dos atos judiciais envolvem habilidades comunicacionais que têm que ser adquiridas e/ou aprimoradas, indo além do conhecimento técnico jurídico.

A escolha do espaço físico onde será realizada a diligência também envolve uma questão de segurança no exercício da função, sempre que possível, evitar adentrar no interior das residências, em locais ermos, fechados ou sem circulação de pessoas.

Em cada diligência presencial o oficial de justiça tem que decidir com rapidez o tipo de abordagem que usará no processo de comunicação, com o intuito de preservar sua segurança pessoal, bem como gerar conexão, empatia com o interlocutor, sem olvidar respeito e credibilidade. Poderá optar por usar símbolos de identificação ostensivamente (adesivo nos veículos, crachás, distintivos, camisas ou coletes personalizados, etc.); ou realizar a identificação (apresentar documento funcional), apenas após localizar o destinatário da ordem judicial.

5181

Assim, o oficial de justiça ao interagir com os cidadãos, deve prestar atenção aos sinais não verbais, ajustar a própria comunicação, estabelecer maior empatia, identificar resistências e promover uma interação mais assertiva, gerando conexão, tornando a troca de informações mais eficaz.

Uma forma de gerar conexão com o jurisdicionado consiste em levá-lo a perceber o significado prático do comando judicial, as providências que ele deverá tomar após a concretização da diligência, lastreado na escuta ativa e na empatia profissional.

2.4. O oficial de justiça na era digital: comunicação por meios eletrônicos

O avanço tecnológico e a digitalização dos serviços públicos alteraram de maneira significativa a forma de atuação do Poder Judiciário. A promulgação da Lei nº 11.419/2006, acelerada pela pandemia Covid-19, transformou a forma como os atos processuais são comunicados. O oficial de justiça, que atua na linha de frente do Judiciário, viu seu papel se

expandir para o ambiente digital, realizando comunicações tanto presenciais quanto no ciberespaço.

Nesse período, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou resoluções que ampliaram e regulamentaram a comunicação processual por meios digitais. A Resolução nº 345/2020, ao instituir o projeto “Juízo 100% Digital”, autorizou que todos os atos processuais, incluindo intimações, citações e notificações, fossem realizados exclusivamente por meios eletrônicos. Em seguida, a Resolução nº 354/2020 disciplinou o cumprimento digital de atos processuais, reconhecendo a possibilidade de utilização de aplicativos de mensagens instantâneas, desde que observados os requisitos de autenticidade, segurança e registro documental. Posteriormente, a Resolução nº 455/2022, alterada pela Resolução nº 569/2024, consolidou o Domicílio Judicial Eletrônico (DJE) e o Diário de Justiça Eletrônico Nacional (DJEN), estabelecendo prazos automáticos para a ciência do destinatário e padronizando a comunicação judicial em todo o território nacional.

A atuação do oficial de justiça foi diretamente impactada. Se antes a atividade estava estritamente vinculada ao contato físico com as partes, atualmente esse profissional deve também dominar o uso de ferramentas digitais, como aplicativos de mensagens com criptografia, impressão e digitalização de documentos, formulação escrita simplificada, mas que chame atenção garantindo a efetividade e a legitimidade dos atos comunicacionais. 5182

A comunicação de atos processuais por meios eletrônicos, incluindo aplicativos de mensagens como o WhatsApp, trouxe ganhos expressivos para a atividade do oficial de justiça. Além de otimizar o tempo e reduzir riscos de exposição em diligências externas, esses recursos favoreceram a celeridade processual e ampliaram a eficácia no cumprimento dos mandados, ao romper barreiras geográficas e permitir a localização de destinatários independentemente de onde estivessem.

O contato telefônico, também, se mostrou decisivo para reduzir a evasão processual, sobretudo em cidades menores. Perfis antes de difícil localização presencial (por exemplo: trabalhadores rurais, sazonais, pendulários) tornaram-se mais acessíveis por meio da comunicação telefônica, de forma rápida e eficiente. Sendo assim, a incorporação de tecnologias de comunicação criou a necessidade do oficial de justiça dispor de um número telefônico exclusivo para a execução de suas ações laborais. Cada situação demanda sensibilidade do oficial, que precisa equilibrar a exigência do cumprimento célere dos mandados com o respeito às condições reais de comunicação dos envolvidos e a jornada de trabalho.

Essa realidade remete à reflexão de Byung-Chul Han sobre a sociedade hiperconectada: “o sujeito digital está permanentemente exposto. Ele não se distancia, não se retira. A conexão constante elimina toda a possibilidade de silêncio, de reflexão” (HAN, 2014). A lógica da hiperconexão, aplicada à rotina do oficial de justiça, intensifica a sensação dos jurisdicionados de disponibilidade permanente e amplia riscos de invasão de privacidade, desgaste emocional e sobrecarga.

Portanto, o oficial de justiça assume funções que muitas vezes passam despercebidas por quem não conhece a realidade da profissão. Ele atua como agente de modernização e mediador crítico, equilibrando a tradição do contato direto com a inovação tecnológica e potencializando o acesso à justiça. Para tanto, precisa organizar sua “jornada de trabalho telefônica”, dominar os instrumentos digitais para garantir celeridade e eficiência, e, ao mesmo tempo, preservar a dimensão humana e pedagógica da comunicação judicial, gerando credibilidade e afastando desconfianças diante do contato de um número desconhecido.

Vale ressaltar que o uso dos meios eletrônicos não substitui o contato humano, mas amplia significativamente as opções disponíveis para o cumprimento de mandados, especialmente, em situações que exigem rapidez, como na concessão de medidas protetivas de urgência.

2.5. Comunicação escrita por aplicativos de mensagem: clareza e eficiência na sociedade contemporânea

A comunicação escrita desempenha um papel central na sociedade contemporânea, sendo um mecanismo de inclusão social e de acesso a oportunidades profissionais e sociais (FISCHER, 2009; BOURDIEU, 1998). Nos últimos anos, o advento dos aplicativos de mensagens transformou a forma como nos comunicamos, tornando a escrita instantânea e frequentemente informal.

Na sociedade atual, caracterizada pela circulação incessante de informações, vídeos curtos e interações imediatas, a comunicação escrita assertiva adquire papel estratégico na efetividade das ordens judiciais. Como alerta Byung-Chul Han (2014), o excesso de estímulos e a lógica da instantaneidade reduzem os espaços, impondo ao emissor da mensagem a necessidade de clareza e objetividade. Assim, mensagens extensas ou mal estruturadas tendem a ser ignoradas ou mal interpretadas, comprometendo a transmissão da informação. A comunicação jurídica realizada por aplicativos de texto deve privilegiar conteúdo direto e

relevante, aliado a uma forma acessível, coesa e transparente, assegurando compreensão rápida e precisa.

A escolha do registro, formal ou informal, a correta utilização da pontuação, ortografia e sintaxe, a organização lógica da mensagem refletem profissionalismo, respeito pelo receptor e competência comunicativa (HIGOUNET, 2003). De forma estratégica, uma mensagem inicial em que o oficial de justiça se apresenta com nome, matrícula e comarca torna a interação mais clara e confiável, diminuindo a desconfiança do destinatário em um cenário marcado por golpes virtuais e fortalecendo a credibilidade da comunicação judicial desde o primeiro contato.

Ao redigir mensagens telefônicas, o oficial de justiça deve considerar que a dificuldade de compreensão da linguagem jurídica é agravada pelos altos índices de analfabetismo no Brasil. Segundo dados do censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 2022, 7% da população se declara analfabeta. Na análise do analfabetismo funcional - que engloba pessoas capazes de ler apenas palavras isoladas, frases curtas ou identificar números familiares, como contatos telefônicos e preços, mas incapazes de decodificar uma mensagem completa — o percentual sobe para 29% entre brasileiros de 15 a 64 anos em 2024, segundo o Indicador de Alfabetismo Funcional (INAF).

Quando a linguagem escrita não é suficiente, a realização de ligações ou o envio de mensagens em áudio se mostra necessária. Na prática, não é raro que uma mensagem de texto receba como resposta um áudio do receptor, como: “mande áudio que eu não sei ler bem”, evidenciando a importância de flexibilizar os meios de comunicação conforme a capacidade de compreensão do destinatário. 5184

Comunicar com proficiência, oralmente e por escrito, é fundamental para o sucesso pessoal e profissional de qualquer pessoa e – acima de tudo – para o exercício de uma cidadania ativa e crítica. (SÁ, 2018).

2.6. Comunicação assertiva como competência para a mediação judicial

Na comunicação sob a ótica das ciências sociais aplicadas e da psicologia organizacional, destaca-se o conceito de comunicação assertiva, definido como uma habilidade interpessoal que combina clareza, respeito, empatia e objetividade na transmissão de mensagens. Trata-se de uma competência cada vez mais valorizada no mundo profissional, pois permite a expressão de ideias e sentimentos de forma direta, mas sem negligenciar a escuta ativa e o reconhecimento das necessidades do interlocutor.

Comunicar-se de forma assertiva significa equilibrar a firmeza da mensagem com a consideração pelo outro, o que envolve pilares como empatia, concisão, clareza, objetividade, gestão de conflitos, alinhamento entre linguagem verbal e não verbal, além da promoção de retorno construtivo. Essa competência distancia-se tanto da comunicação passiva, marcada pela hesitação e pela omissão de demandas, quanto da comunicação agressiva, caracterizada pela imposição e hostilidade. Diferentemente, a comunicação assertiva busca a construção de consensos a partir do diálogo respeitoso e da segurança na transmissão da informação.

Nesse contexto, a atuação do Oficial de Justiça na facilitação da resolução consensual de conflitos foi reconhecida pelo Código de Processo Civil (CPC), ao estabelecer que durante a realização de atos de comunicação processual, “o oficial de justiça poderá certificar propostas de autocomposição apresentadas por qualquer das partes” (BRASIL, atualização de 2015, art. 154, VI). A autocomposição consiste na superação de conflitos baseada na vontade das partes.

Pode-se dizer que com a inovação confere ao oficial de justiça uma função inédita e de grande relevância, permitindo que ele atue como um "conciliador externo", observando a intenção de solução consensual de litígios antes mesmo que o processo avance, o que pode agilizar significativamente a resolução de disputas e pacificação social. Embora o CPC/2015 não explicita a obrigatoriedade do oficial de justiça estimular a conciliação, é dever do Estado promover a solução consensual de conflitos, envolvendo uma interpretação sistêmica que abrange a atuação proativa do oficial.

5185

Assim, o oficial de justiça pode usar a simplificação da linguagem para assumir efetivamente esse papel, conectando as partes e viabilizando a comunicação necessária para a resolução de impasses. Dessa forma, comunicação assertiva consolida-se como uma competência-chave para a mediação judicial, permitindo que o oficial se torne um facilitador de consenso, alinhando a linguagem jurídica à promoção da paz social.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo demonstrou que a linguagem jurídica, marcada pelo tecnicismo e formalismo, impõe obstáculos ao acesso à justiça, na medida que atua como um “jogo” regido por regras dominadas por poucos e, ao mesmo tempo, como meio de exercício de poder, que define verdades e limita a participação popular. Nessa construção discursiva, os mandados judiciais assumem papel estratégico: quando confeccionados sem um critério objetivo, muito genérico ou com termos técnicos, acabam por comprometer a regularidade e objetivos da comunicação

processual, gerando nulidades, retrabalho, atrasos e fragilizando a efetividade das decisões judiciais.

Nessa conjuntura, uma pesquisa confirma que a atuação do oficial de justiça vai além do cumprimento meramente processual dos mandados, consolidando-o como agente de comunicação e de inteligência processual, especialmente diante da ampliação de atribuições no que tange o uso de sistemas como o SISBAJUD, RENAJUD e INFOJUD. Sua função se revela na interação pessoal com o jurisdicionado: na tradução da linguagem jurídica para um vocabulário compreensível; no gerenciamento da comunicação digital; na mediação da relação interpessoal e, contribuindo, assim, para a democratização do acesso do acesso à justiça e para a legitimação social das decisões.

Ao reinterpretar termos como “contestação”, “execução de título extrajudicial” ou “medida protetiva de urgência” em linguagem simples, o oficial de justiça aproxima o cidadão do conteúdo normativo da decisão, favorecendo o cumprimento voluntário do ato judicial e reforçando a percepção de legitimidade do Poder Judiciário. Nesse contexto, a execução do seu trabalho se aproxima da figura de tradutor intercultural, capaz de transitar entre o universo técnico do Direito, e a vivência cotidiana dos jurisdicionados, o que se mostra especialmente relevante em situações de vulnerabilidade, a exemplo dos casos que envolvem pessoas idosas, vítimas de qualquer tipo de violência ou cidadãos com baixa escolaridade.

5186

A pesquisa também evidenciou que a modernização tecnológica, embora fundamental para ampliar o alcance e a rastreabilidade dos atos de comunicação, ainda não se converteu em política institucional consistente em formação e apoio aos oficiais de justiça. Limitações estruturais permanecem, como a ausência de capacitação sistemática em linguagem acessível e ativa, a falta de padronização dos mandados judiciais em linguagem simples e objetiva, a exigência de letramento digital autodidata e a sobrecarga decorrente de metas quantitativas que privilegiam a produtividade em detrimento da qualidade comunicacional, produzindo o paradoxo de uma busca por eficiência quantitativa, que gera ineficiência prática.

Diante desse contexto, algumas ações se tornam indispensáveis: formação inicial e continuada de oficiais de justiça e demais atores do sistema de justiça, voltada à simplificação da linguagem jurídica, ao desenvolvimento de competências comunicacionais e à escuta habilitada; elaboração de modelos padronizados de mandados, em linguagem simples e estrutura gráfica intuitiva; capacitação permanente para o uso crítico e eficiente das ferramentas

tecnológicas, e o reconhecimento institucional da dimensão comunicacional da função do oficial de justiça, como componente do próprio direito de acesso à justiça.

Enfrentar a complexidade da linguagem jurídica, fortalecer o oficial de justiça como tradutor e mediador da comunicação processual e articular tais medidas à políticas de desjudicialização e soluções consensuais, são passos essenciais para uma justiça democrática e eficaz, próxima da realidade social, capaz de efetivar decisões não apenas formalmente válidas, mas socialmente válidas e respeitáveis.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Elvira Maria Leme. Comunicação não-verbal e ferramentas somáticas na solução de conflitos jurídicos: mediação mediada pelo corpo. 2014. p. 262. Disponível em: <https://ri.ucsul.br/server/api/core/bitstreams/9bd53bc7-b3cb-4ff7-9692-e772e57d8cab/content>. Acesso em: 06 set. 2025.

BAHIENSE, Raquel; MEDEIROS, Alexandre. Falar bem para atender melhor. São Paulo: Senac São Paulo, 2022.

BRASIL. Código de Processo Civil. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 mar. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 25 ago. 2025.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 09 set. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 345, de 9 de outubro de 2020. Institui o projeto “Juízo 100% Digital” e dispõe sobre a realização de atos processuais exclusivamente por meios eletrônicos. Disponível em: Atos. Acesso em: 7 set. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 354, de 19 de novembro de 2020. Dispõe sobre o cumprimento digital de ato processual e de ordem judicial e dá outras providências. Disponível em: Atos. Acesso em: 6 set. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 455, de 27 de abril de 2022. Institui o Portal de Serviços do Poder Judiciário, regulamenta o Diário da Justiça Eletrônico Nacional e o Domicílio Judicial Eletrônico, e dá outras providências. Disponível em: Atos. Acesso em: 6 set. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 569, de 13 de agosto de 2024. Altera a Resolução CNJ nº 455/2022 para disciplinar a utilização do Domicílio Judicial Eletrônico e do Diário de Justiça Eletrônico Nacional. Disponível em: Atos. Acesso em: 6 set. 2025.

BOURDIEU, Pierre. Language and symbolic power. Cambridge: Harvard University Press, 1998.

BRILHANTE, Regina Mota. O excesso de formalismo na linguagem jurídica como mecanismo de exclusão da sociedade. Dissertação (Mestrado Profissional em Prestação Jurisdicional em Direitos Humanos) – Universidade Federal do Tocantins, Palmas, TO, 2023.

CAMURÇA JÚNIOR, José Eumar Rabelo. A simplificação da linguagem para o usuário da justiça: novas formas de gestão da informação processual no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. Dissertação (Mestrado Profissional em Direito e Gestão de Conflitos) – Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2023.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/pacto-linguagem-simples/>. Acesso em: 25 ago. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Programa Justiça 4.0. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/justica-4-0/>. Acesso em: 25 ago. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Recomendação nº 144/2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/legislacao/recomendacao-n-144-2023/>. Acesso em: 25 ago. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução CNJ nº 600, de 21 de fevereiro de 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/legislacao/legislacao-normativa/resolucao-cnj-n-600-2024/>. Acesso em: 25 ago. 2025.

ENAP – ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. Curso Comunicação assertiva: oratória, retórica e técnicas de apresentação – Brasília: ENAP, 2023.

FERRAZ JUNIOR, Tércio Sampaio. Introdução ao estudo do direito: técnica, decisão, dominação. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

FOUCAULT, Michel. A arqueologia do saber. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1996.

GONZAGA, Alexandre Luís. A simplificação da linguagem jurídica com base em Wittgenstein e Foucault. DOI: <http://dx.doi.org/10.20435/10.20435/multi.v24i58.2658>.

HAN, Byung-Chul. Sociedade da transparência. Tradução de Eduardo Brandão. Petrópolis: Vozes, 2014.

HIGOUNET, Charles. História concisa da escrita. Tradução de Marcos Marcionilo. São Paulo: Parábola Editorial, 2003.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Demográfico 2022: resultados preliminares. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/>. Acesso em: 7 set. 2025.

INAF – Indicador de Alfabetismo Funcional. Estudo 2024: alfabetismo funcional no Brasil. Parceria Fundação Roberto Marinho, Instituto Unibanco, UNESCO e UNICEF, 2024. Disponível em: <https://acaoeducativa.org.br/inaf/>. Acesso em: 7 set. 2025.

KNAPP, Mark L. *Essentials of nonverbal communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1980.

OLIVEIRA, Ana Larissa Adorno Marciotto; DIAS, Luiz Francisco; MARQUES, João Pedro C. (Org.). *Linguagem jurídica: produção textual, direito e argumentação*. Volume 1. 1. ed. Tutóia, MA: Editora Diálogos, 2023. Disponível em: <https://editoradialogos.com/livro/linguagem-juridica-producao-textual-direito-e-argumentacao-volume-1>. Acesso em: 01 set. 2025.

PIRES, Flávia Teixeira Silva. *A virtualização do Poder Judiciário: uma análise da comunicação a partir da atuação do oficial de justiça e as TDIC*. Dissertação (Mestrado em Cognição e Linguagem) – Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro, Campos dos Goytacazes, RJ, 2023.

PIRES, Flávia Teixeira Silva; DIAS, Alice de Souza Tinoco; SOUZA, Carlos Henrique Medeiros (Org.). *Oficiais de justiça: desafios e práticas na contemporaneidade*. 1. ed. Campos dos Goytacazes, RJ: Encontrografia Editora, 2022.

POLITO, Reinaldo. *Gestos e postura para falar melhor*. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 1990.

SÁ, Cristina Manuela. *Técnicas de comunicação oral e escrita*. 1. ed. Aveiro: Universidade de Aveiro, 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO. *Instrução Normativa Conjunta nº 04, de 31 de março de 2023*. Recife: TJPE, 2023. Disponível em: <https://www.tjpe.jus.br/>. Acesso em: 6 set. 2025.

WITTGENSTEIN, Ludwig. *Investigações filosóficas*. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.