



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA



RODRIGO CALUMBY HERMONT

**OS DESAFIOS PARA O ACESSO DA POPULAÇÃO ANALFABETA
FUNCIONAL AOS SERVIÇOS PÚBLICOS ELEITORAIS**

**VITÓRIA-ES
2023**



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA



RODRIGO CALUMBY HERMONT

OS DESAFIOS PARA O ACESSO DA POPULAÇÃO ANALFABETA FUNCIONAL AOS SERVIÇOS PÚBLICOS ELEITORAIS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Gestão Pública, do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas, da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Orientadora Prof.^a Dr.^a Rose Mara Vidal de Souza

**VITÓRIA-ES
2023**



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA



Ficha catalográfica disponibilizada pelo Sistema Integrado de
Bibliotecas - SIBI/UFES e elaborada pelo autor

H556d Hermont, Rodrigo Calumby, 1985-
Os desafios para o acesso da população analfabeta funcional
aos serviços públicos eleitorais / Rodrigo Calumby Hermont. -
2023.
64 f. : il.

Orientadora: Rose Mara Vidal de Souza.
Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade
Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Jurídicas e
Econômicas.

1. Administração pública. 2. Comunicação na administração
pública. 3. Justiça eleitoral. 4. Analfabetos. 5. Justiça social. I.
Souza, Rose Mara Vidal de. II. Universidade Federal do Espírito
Santo. Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas. III. Título.

CDU: 65



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública

ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO

No dia vinte e sete de fevereiro do ano de dois mil e vinte e três, às nove horas, reuniu-se na sala oitocentos e dez do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas, a banca examinadora composta pelos professores doutores Rose Mara Vidal de Souza, orientadora e presidente da banca, Rogério Zanon da Silveira (membro interno – PPGGP) e Annie Rose dos Santos (membro externo - Profiletras/UEM) para a sessão pública de defesa de dissertação do mestrando **RODRIGO CALUMBY HERMONT**, com o título: OS DESAFIOS PARA O ACESSO DA POPULAÇÃO ANALFABETA FUNCIONAL AOS SERVIÇOS PÚBLICOS ELEITORAIS. Com a palavra, o(a) presidente da banca deu início à sessão, passando a palavra ao aluno, que procedeu à exposição da dissertação. Na sequência, os membros da banca formularam as suas arguições, as quais foram respondidas pelo mestrando. Logo após, o presidente da sessão convidou a permanecer na sala somente a Comissão Examinadora para deliberação. Concluída a avaliação, o presidente da sessão convocou o mestrando e os interessados para ingressarem na sala e comunicou o resultado da avaliação da banca, que decidiu pela **aprovação** da dissertação. Por fim, o presidente da sessão informou que o aprovado fará jus ao diploma depois da entrega da versão final da dissertação com os ajustes indicados pela banca, além do cumprimento dos demais requisitos do programa para a conclusão do curso. Nada mais havendo a tratar foi encerrada a sessão da qual se lavrou a presente ata, assinada digitalmente pelos membros da banca examinadora.

Prof^a. Dr^a. Rose Mara Vidal de Souza
Orientador



Documento assinado digitalmente

Rose Mara Vidal de Souza

Data: 27/02/2023 14:18:21-0300

Verifique em <https://verificador.itl.br>

Prof. Dr. Rogério Zanon da Silveira
PPGP/Ufes



Documento assinado digitalmente

ROGERIO ZANON DA SILVEIRA

Data: 27/02/2023 13:41:54-0300

Verifique em <https://verificador.itl.br>

Prof^a. Dr^a. Annie Rose dos Santos
Profiletras/UEM



Documento assinado digitalmente

ANNIE ROSE DOS SANTOS

Data: 27/02/2023 13:56:27-0300

Verifique em <https://verificador.itl.br>

Rodrigo Calumby Hermont
Mestrando



Documento assinado digitalmente

RODRIGO CALUMBY HERMONT

Data: 27/02/2023 15:08:42-0300

Verifique em <https://verificador.itl.br>

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, à minha família, aos meus amigos, à minha orientadora e aos membros da banca. Ao Programa de Pós-graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo e ao Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo.

“Seja claro, seja breve, seja humano.”
Ernest Gowers.

RESUMO

HERMONT, Rodrigo Calumby. **Os desafios para o acesso da população analfabeta funcional aos serviços públicos eleitorais.** 2023. 64 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2023.

A Justiça Eleitoral possui órgãos altamente capilarizados, que prestam serviços a uma miríade de cidadãos por todo o Brasil. Nesse contexto, existe uma expressiva quantidade de eleitores que não possui ou tem baixa escolaridade e encontra dificuldades para inteirar-se dos seus direitos e usufruir dos serviços públicos eleitorais. Adiciona-se a esse panorama a rápida evolução das tecnologias, muitas vezes não absorvidas por essa parcela da população. Dessa forma, existe uma situação-problema a ser enfrentada: como aproximar cidadãs e cidadãos dos serviços públicos eleitorais de forma simplificada e clara, prestando um serviço público de qualidade e respeitando as peculiaridades e limitações socioeducacionais? Diante do exposto, este estudo almeja diagnosticar os melhores meios para divulgar, ampliar e democratizar o efetivo usufruto do serviço público por parte da população analfabetas e de baixa escolaridade. O aporte teórico abrange a pesquisa bibliográfica dos principais pesquisadores das áreas comunicacional e administrativa, em consonância com a legislação vigente sobre o tema. A dissertação se classifica quanto a abordagem do problema como de caráter quali-quantitativo, ao analisar dados etários e de escolaridade fornecidos pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE) em conjunto com dados qualitativos, fornecidos pelos relatórios da ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo (TRE-ES). Quanto ao método, a pesquisa é do tipo descritiva e correlacional, pois pretende demonstrar a relação entre o perfil demográfico do eleitorado e o tipo de demanda pelos serviços eleitorais ofertados. A amostra da pesquisa é composta pelos eleitores do Estado do Espírito Santo cujo voto é obrigatório (18 a 70 anos). O produto técnico tecnológico (PTT) concebido foi a elaboração de uma peça visual para apresentar o procedimento da transferência do título de eleitor em uma linguagem simples e com o auxílio gráfico das técnicas do direito visual.

Palavras-chave: Gestão Pública; Comunicação Pública; Comunicação Inclusiva; Comunicação Organizacional; Comunicação Governamental; Cidadania; Interesse Público; Analfabeto funcional; Baixa Escolaridade.

ABSTRACT

HERMONT, Rodrigo Calumby. The challenges for the functionally illiterate population's access to public electoral services. 2023. 64 p. **Dissertation (Professional Master in Public Management) – Federal University of Espírito Santo, Vitória, 2023.**

The Electoral Justice has highly capillarized bodies, which provide services to a myriad of citizens throughout Brazil. In this context, there is a significant number of voters who do not have or have a low level of education and find it difficult to learn about their rights and use public electoral services. Added to this panorama is the rapid evolution of technologies, often not absorbed by this portion of the population. Thus, there is a problem-situation to be faced: how to bring citizens closer to public electoral services in a simplified and clear way, providing a quality public service and respecting socio-educational peculiarities and limitations? Given the above, this study aims to diagnose the best means to disseminate, expand and democratize the effective use of the public service by the illiterate and low-education population. The theoretical support covers the bibliographical research of the main researchers in the communicational and administrative areas, in line with the current legislation on the subject. The dissertation project is classified in terms of approaching the problem as qualitative and quantitative, when analyzing age and education data provided by the Superior Electoral Court (TSE) together with qualitative data, provided by the reports of the ombudsman of the Regional Electoral Court of Espírito Santo (TRE-ES). As for the method, the research is descriptive and correlational, as it intends to demonstrate the relationship between the demographic profile of the electorate and the type of demand for the electoral services offered. The survey sample is made up of voters from the state of Espírito Santo whose vote is mandatory (18 to 70 years old). The technical-technological product (PTT) consists in the elaboration of a visual piece to present the voter registration transfer procedure in a simple language and with the graphic aid of visual law techniques.

Keywords: Public Management; Public Communication; Inclusive Communication; Organizational Communication; Governmental Communication; Citizenship; Public Interest; Functional Illiterate; Low Schooling.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Cadeia de Valor do TRE-ES.....	09
Figura 02 – Mapa Estratégico do TRE-ES.....	10
Figura 03- Composto da Comunicação Integrada.....	16
Figura 04 - Abrangência da Comunicação Pública.....	19
Figura 05 – Contrato ilustrado.....	31
Figura 06 – Iconografia das estações de metrô da Cidade do México.....	40
Figura 07 – Jovem monta a “barraca do título” em escola pública.....	41
Figura 08 – Coletivo de jovens alistam e regularizam títulos da população rural.....	42
Figura 09 – Atendimento híbrido.....	43

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Faixa etária do eleitorado que acessou a ORE-ES do TRE-ES.....	36
Gráfico 02 – Escolaridade do eleitorado que acessou a ORE-ES do TRE-ES....	37

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Objetivos, instrumento de coleta e tratamento dos dados.....	14
Quadro 02 – Níveis e escalas do analfabetismo.....	24
Quadro 03 - Trabalhos correlatos.....	34

SUMÁRIO

1	CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	1
1.1	TEMPORALIDADES.....	1
1.2	O TEMA.....	2
1.3	O CONTEXTO E O PROBLEMA.....	3
1.5	PRODUTO TÉCNICO: PEÇA VISUAL PARA APRESENTAR A TRANSFERÊNCIA DO TÍTULO DE ELEITOR NO FORMATO DA LINGUAGEM SIMPLES.....	5
1.6	DELIMITAÇÃO E JUSTIFICATIVA.....	6
1.6.1	Delimitação.....	6
1.6.2	Justificativa.....	6
2	MÉTODOS E PROCEDIMENTOS.....	8
2.1	O TRE-ES.....	8
2.2	A COMUNICAÇÃO DO TRE-ES.....	11
2.3	ABORDAGEM.....	12
2.4	TIPOLOGIA DE PESQUISA.....	12
2.5	FONTE, NATUREZA E COLETA DE DADOS.....	13
2.6	POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	14
2.7	FORMA DE TRATAMENTO DE DADOS.....	14
3	APORTE TEÓRICO.....	16
3.1	COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INTEGRADA.....	16
3.1.1	Conceito de Público.....	17
3.1.2	Comunicação pública.....	18
3.1.3	Comunicação pública, esfera pública e interesse público.....	19
3.1.4	Comunicação pública e cidadania.....	20
3.1.5	Comunicação e os meios digitais.....	21
3.1.6	O serviço público e a adequação aos meios de comunicação e às novas ferramentas.....	22
3.1.7	Comunicação e inclusão.....	24
3.1.8	Tecnologia = inclusão?.....	27
3.2	DEFINIÇÕES, CONCEITOS E TERMINOLOGIAS DA LINGUAGEM.....	28
3.2.1	Linguagem clara.....	28
3.2.2	Linguagem cidadã.....	28
3.2.3	Linguagem inclusiva.....	29
3.2.4	Linguagem simples.....	29
3.2.5	“Legal design” e direito visual.....	30
3.3	LEGISLAÇÃO FEDERAL APLICÁVEL À LINGUAGEM SIMPLES.....	32
3.4	TRABALHOS CORRELATOS.....	34

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS.....	35
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	39
5.1 EXEMPLOS E APLICABILIDADE DE POSSÍVEIS SOLUÇÕES.....	39
5.1.1 Sinalização do metrô da Cidade do México.....	39
5.1.2 Emissão do título de eleitor pelas próprias comunidades.....	40
5.1.3 Adequação dos canais de atendimento.....	42
5.2 PERSPECTIVAS DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL PERANTE OS ANALFABETOS FUNCIONAIS.....	43
6 REFERÊNCIAS.....	46
6.1 APÊNDICES.....	53

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1 TEMPORALIDADES

Minha trajetória acadêmica e profissional perpassa pelas áreas da Comunicação Social, da Administração e do Direito. Após graduar-me nas habilitações Publicidade e Propaganda e em Relações Públicas na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), cursei minha especialização em Marketing na Fundação Getúlio Vargas (FGV) e atuei no setor privado em agências de publicidade, bem como na área de marketing corporativo, até tomar posse como servidor público na Assessoria de Comunicação Institucional no Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo (TRE-ES). Em seguida, graduei-me em Direito pelo Centro Universitário Faesa.

Nesse ínterim de dez anos atuando na comunicação externa do TRE-ES, tive a oportunidade de lidar diretamente com os eleitores nos períodos de fechamento do cadastro eleitoral, além de rotineiramente atendê-los por meio das redes sociais do Tribunal.

Durante essas interações e interatividades com os cidadãos, foi possível notar a dificuldade em acessar os serviços eleitorais como a emissão do título de eleitor, a quitação eleitoral e a regularização do título por uma significativa parcela da população.

Atento a essa lacuna e com a oportunidade proporcionada pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) em conjunto com o TRE-ES, ingressei no Mestrado Profissional em Gestão Pública com o intuito de estudar o fenômeno supracitado e propor soluções para que o acesso à Justiça Eleitoral seja cada vez mais amplo e simplificado.

Para fundamentar tal análise, é necessário conceituar a função precípua do serviço público e como implementá-la por meio da comunicação. Nesse sentido, Soares e Monteiro (2012, p.56) consideram como a finalidade do serviço público acolher e prover aquilo que os cidadãos necessitam. A comunicação nos órgãos públicos deve

ser implementada não só internamente, mas também voltada para a sociedade e seus segmentos.

Tal entendimento é corroborado por Lima (2007, p.55), ao afirmar que a gestão pública eficiente depreende como prioridade a população que usufrui do serviço público exercido pelo Estado.

É de extrema importância pesquisar a comunicação pública em prol da sociedade, principalmente em relação ao segmento populacional mais necessitado, que tem dificuldade em acessar os serviços públicos essenciais para o exercício da cidadania e da democracia.

1.2 O TEMA

A comunicação do serviço público com a população analfabeta funcional, tema desta dissertação, é um campo altamente recomendado para diagnosticar e implementar soluções às dificuldades pelas quais perpassa a população analfabeta funcional no acesso e usufruto dos serviços públicos ofertados pela Justiça Eleitoral.

E para aprofundar o estudo do tema, inicialmente faz-se necessário conceituar o que é a comunicação. Uma das abordagens a descreve como um objeto tangível, fundado em práticas sensoriais, como a visão e audição. Ela faz parte do dia a dia, das trocas simbólicas em nossa sociedade atual, definida como “uma existência sensível; é do domínio real, trata-se de um fato concreto do nosso cotidiano [...]” (FRANÇA, 2010, p.39).

Em complemento, Kunsch (2016, p.07) afirma que a comunicação organizacional deve ser compreendida em toda a sua complexidade e capilaridade, conceituada como um acontecimento e recurso comunicacional em constante troca entre o emissor (organização) e seus múltiplos receptores, fomentando o diálogo em busca de significados em comum.

A autora também aponta as barreiras existentes no processo comunicativo. Dentre elas, destaca-se no presente objeto de estudo a barreira semântica, definida por

Kunsch (2003, p. 74) como aquela que surge quando uma linguagem não familiar é utilizada por parte do emissor para o público receptor.

Assim, é primordial integrar a comunicação a um serviço público que agregue valor e satisfação ao cidadão. Isso é a verdadeira razão da existência do serviço público.

1.3 O CONTEXTO E O PROBLEMA

A Justiça Eleitoral possui órgãos altamente capilarizados, que prestam serviços a uma miríade de cidadãos por todo o Brasil.

Jorge Duarte estabelece cinco requisitos de extrema validade para nortear os esforços, visando ao atendimento personalizado, que entenda (e atenda) a vasta gama dos públicos abrangidos pelas organizações públicas e suas particularidades. Dessa forma, o teórico assim predispõe:

[...] a atuação em Comunicação Pública (CP) exige: (a) compromisso em privilegiar o interesse público em relação ao interesse individual ou corporativo; (b) centralizar o processo no cidadão; (c) tratar comunicação como um processo mais amplo do que informação; (d) adaptação dos instrumentos às necessidades, possibilidades e interesses dos públicos; (e) assumir a complexidade da comunicação, tratando-a como um todo uno. (DUARTE, 2012, p.59).

No caso da Justiça Eleitoral, de acordo com o Portal de Estatística do Tribunal Superior Eleitoral (TSE)¹, no estado do Espírito Santo 3,74% do eleitorado é analfabeto, 6,44% leem e escrevem o próprio nome e 26,14% têm o ensino fundamental incompleto.

Nota-se, portanto, a existência de uma expressiva quantidade de eleitores (36,32%) que não possui ou tem baixa escolaridade e encontra dificuldades para inteirar-se dos seus direitos e usufruir dos serviços públicos eleitorais. Adiciona-se a esse panorama a rápida evolução das tecnologias, muitas vezes não absorvidas por essa parcela da população.

1 Disponível em: <https://www.tse.jus.br/eleitor/estatisticas-de-eleitorado/estatistica-do-eleitorado-por-sexo-e-grau-de-instrucao>. Acesso em: 04 out. 2021.

Kunsch (2003, p.87) alerta para a pluralidade de meios com os quais as instituições estabelecem a comunicação com seus públicos dentre eles os meios orais, simbólicos, pictográficos, escritos, audiovisuais e telemáticos.

Nesse diapasão, serão estudados quais são os gargalos e dificuldades encontradas por esse público para que possam ser traçadas soluções com vistas a possibilitar atendimento ágil, eficiente e ao alcance de todos que o necessitem. Os canais comunicacionais de atendimento serão destrinchados para que sejam diagnosticadas as possíveis falhas de atendimento na prestação jurisdicional do serviço público.

Há, portanto, um problema a ser enfrentado: quais são os desafios e dificuldades da população analfabeta funcional para se aproximar dos serviços públicos eleitorais no Espírito Santo?

1.4 OBJETIVOS

Diante do exposto, o objetivo geral desta dissertação é propor medidas no âmbito da comunicação institucional no TRE-ES com vistas a facilitar e incentivar o acesso da população analfabeta funcional aos serviços prestados pelo órgão.

Considerando a magnitude do objetivo geral e como forma de subsidiá-lo, serão estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- Diagnosticar os melhores meios para divulgar, ampliar e democratizar o efetivo usufruto do serviço público por parte das pessoas analfabetas funcionais;
- Mapear as demandas e questionamentos do público analfabeto funcional;
- Identificar a faixa etária e o grau de instrução desse segmento populacional;
- Desenvolver estratégias de comunicação que se adequem ao perfil do público pesquisado;
- Adequar a comunicação vigente no Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo à linguagem simples;

- Elaborar peça visual em conformidade com os conceitos da linguagem simples e do direito visual para melhor atender os eleitores analfabetos funcionais e disponibilizá-la para utilização em âmbito nacional pelos Tribunais Regionais Eleitorais.

1.5 PRODUTO TÉCNICO: PEÇA VISUAL PARA APRESENTAR A TRANSFERÊNCIA DO TÍTULO DE ELEITOR NO FORMATO DA LINGUAGEM SIMPLES

Após a análise dos resultados da pesquisa, propõe-se como produto técnico tecnológico (PTT) a elaboração de uma peça visual para apresentar o procedimento da transferência do título de eleitor em uma linguagem simples e com o auxílio gráfico das técnicas do direito visual.

Em um projeto-piloto, será a primeira publicação de uma série contendo as principais dúvidas e demandas recebidas pelos eleitores, transformadas em formato de cartilha orientativa focado nos eleitores analfabetos funcionais. O PPT poderá ser utilizado pelos demais Tribunais Regionais Eleitorais, contribuindo para a padronização e a disseminação do conhecimento, em prol do atendimento universal e acessível a todos que necessitem dos serviços da Justiça Eleitoral.

Com temas de periodicidade bimensal, as peças gráficas serão distribuídas aos Cartórios Eleitorais e a aceitação dessas pelos servidores será mensurada mediante a avaliação interna da qualidade e relevância do conteúdo por meio de formulário eletrônico. Já a avaliação externa da percepção do público quanto à melhoria do atendimento recebido, será mensurada por meio de pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria do TRE-ES.

O conteúdo das peças gráficas terá como contribuições os resultados obtidos na pesquisa desta dissertação, com o intuito de sanar os problemas de acesso aos serviços públicos pelos cidadãos analfabetos funcionais, visando apontar soluções customizadas para a realidade e perfil socioeducativo desse segmento da população.

1.6 DELIMITAÇÃO E JUSTIFICATIVA

1.6.1 Delimitação

A pesquisa verificou o grau de instrução do eleitorado capixaba cujo voto é obrigatório e analisou as sugestões, críticas e elogios do eleitorado composto pelos cidadãos analfabetos funcionais na faixa etária de 18 a 70 anos.

O intuito foi propor ações visando identificar as dificuldades encontradas pela população supracitada para a apresentação de melhorias no processo comunicativo diagnóstico dos melhores meios de divulgação e efetivo usufruto do serviço público por esse público.

O recorte populacional foi delimitado e focado nos eleitores analfabetos funcionais, tendo em vista existir uma extensa população heterogênea de eleitores no estado do Espírito Santo e o objetivo de o presente estudo residir no eleitor analfabeto funcional.

Os canais de atendimento para manifestações desses eleitores são ofertados em múltiplas plataformas pelo TRE-ES. Nesse sentido, foram contemplados os registros de contato presencial, por meio telefônico, por correspondência, por e-mail ou mediante o preenchimento de formulário eletrônico.

1.6.2 Justificativa

A sociedade demanda atendimento rápido, eficiente e humanizado por parte dos entes públicos, sendo necessário que estes se adaptem às demandas de pessoas de diferentes faixas etárias e instruções, oferecendo serviços que estejam ao alcance dos cidadãos, contribuindo para a melhoria constante e valorização da gestão pública.

O estudo do tema poderá trazer novos direcionamentos e soluções para o incremento da qualidade do atendimento da Justiça Eleitoral, o que é importantíssimo para a consolidação da democracia e para que o TRE-ES possa, juntamente como os seus cartórios eleitorais, ser útil, acessível e prestar um

atendimento de excelência perante a sociedade e os seus eleitores. Além disso, o estudo servirá como referência para a aplicação em outros Tribunais Regionais Eleitorais, com as devidas alterações às peculiaridades de cada região.

É importante também destacar a responsabilidade imbuída ao serviço público. Di Pietro (2018, p.177) o conceitua como qualquer atividade imposta por uma legislação ao ente estatal para que seja exercida de forma direta, em prol da efetiva satisfação do coletivo público. Ou seja, um conceito carregado de formalidades e responsabilidades.

Kunsh (2014, p.56) ainda enfatiza que, em teoria, a atual sociedade baseia-se no direito ao voto e na isonomia, apesar de haver reveses na prática cotidiana. A qualidade da prestação pública envolve a participação social como um elemento de extrema relevância a ser contemplado no planejamento. Não adianta haver oferta de serviços e divulgação eficiente se estes não atenderem a um padrão de excelência no quesito qualidade.

Sob o ponto de vista acadêmico, as pesquisas no campo da comunicação podem se beneficiar desse estudo que foca em uma parcela da população cujos anseios e necessidades por muitas vezes são negligenciados pelo setor privado.

Implementar a comunicação nos órgãos públicos e colocar em foco o debate sobre a sua função como agente transformadora é fundamental para a formulação de estratégias que contemplem as mudanças tecnológicas com o intuito de estabelecer pontes e interações entre a comunicação e o público, aproximando-os e evitando a exclusão social.

Pessoalmente, avalio como ímpar a importância, na qualidade de servidor público e de cidadão, de envidar esforços em benefício da população que vive marginalizada e que muitas vezes é impedida de exercer seus direitos por falta de condições educacionais e/ou técnicas. Por estar diretamente envolvido no processo eleitoral, julgo ser meu dever não só como prestador de um serviço público, mas também como cidadão defensor do regime democrático.

2 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

Neste capítulo, serão abordados os métodos e procedimentos utilizados nesta pesquisa a fim de atingir os objetivos almejados.

Para melhor entendimento dos procedimentos relativos à comunicação do TRE-ES com seus eleitores, será realizada uma breve apresentação do órgão e de sua assessoria de planejamento estratégico e comunicação institucional (APECI), setor responsável pela comunicação da instituição.

2.1 O TRE-ES

O Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo compõe a Justiça Eleitoral associado aos demais 25 Tribunais Regionais Eleitorais estaduais, o Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal e o Tribunal Superior Eleitoral (TSE), órgão máximo desse ramo especializado da justiça. Suas respectivas competências são determinadas pelo Código Eleitoral.

Localizado em Vitória-ES, o TRE-ES atua no âmbito jurídico e administrativo. Dentre as funções jurisdicionais, destacam-se a edição de instruções para auxiliar o cumprimento das leis durante as eleições, o julgamento de prestações de contas, de candidaturas e de recursos. No âmbito administrativo, são precípuas as funções de gerenciamento do cadastro eleitoral, de manutenção das urnas eletrônicas, de organização dos mesários, do processo de votação, de apuração e de divulgação dos resultados das eleições.

No 1º grau de jurisdição, o tribunal é subdividido em 50 zonas eleitorais (também denominadas cartórios eleitorais) que atendem anualmente cerca de 2,8 milhões de eleitores das 78 cidades do estado.²

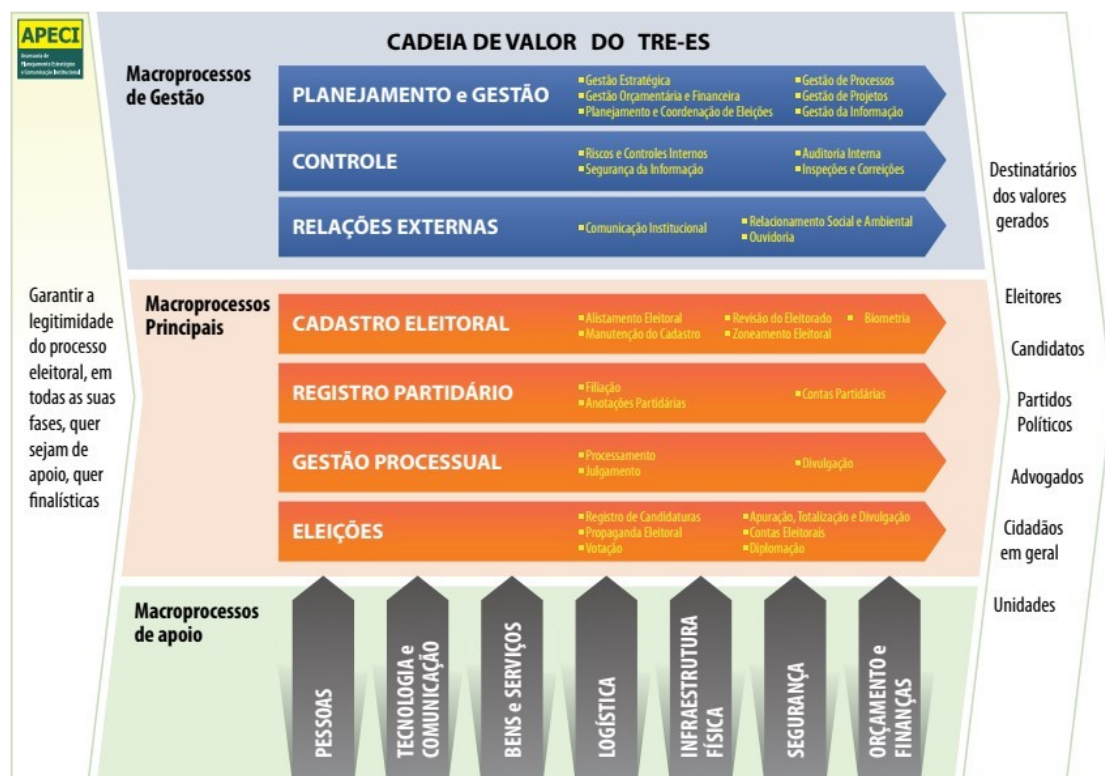
² TRE-ES. Relatório de Gestão 2020. Disponível em: <https://www.tre-es.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/Prestacao-de-Contas-TCU/informacoes>

Já no 2º grau de jurisdição, o TRE-ES é composto pelo seu plenário, formado por dois desembargadores do Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJES), dois juízes de direito da Justiça Estadual, um juiz federal do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF2) e, conforme o disposto no art. 120 da constituição federal, dois juristas nomeados pela Presidência da República.

Em relação ao setor administrativo, o TRE-ES é constituído pela Diretoria-Geral e suas secretarias. Estas se subdividem em coordenadorias e seções, de acordo com a Resolução TSE nº 22.138/2005.

Para gerir essa estrutura, o órgão possui um efetivo Planejamento Estratégico (PE) atualizado a cada cinco anos e que reflete a missão da Justiça Eleitoral que é garantir a legitimidade do processo eleitoral. Além disso, na cadeia de valor do Planejamento Estratégico (PE) do TRE-ES, destaca-se a comunicação institucional, que se situa dentro das relações externas, um dos componentes dos macroprocessos de gestão do órgão.

Figura 01 – Cadeia de Valor do TRE-ES



Fonte: Planejamento Estratégico TRE-ES 2021/2026, p.08

Segundo o PE do TRE-ES, dentre os valores institucionais, prioriza-se a acessibilidade, cujo objetivo é proporcionar aos cidadãos todas as condições para que os serviços prestados pelo tribunal estejam disponíveis e ao alcance deles (PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO TRE-ES, 2021, p.09).

Por fim, inserido no planejamento, foi criado o mapa estratégico, no qual são eleitas três perspectivas (sociedade, processos internos e aprendizado e crescimento) com o intuito de orientar o órgão na execução da sua estratégia.

Figura 02 – Mapa Estratégico do TRE-ES



Fonte: Planejamento Estratégico TRE-ES 2021/2026, p.11

Dentre elas, merece atenção a perspectiva sociedade, que avalia as demandas dos clientes (com foco nos eleitores) a fim de suprir as necessidades desses, garantindo os direitos fundamentais e contribuindo com o fortalecimento das relações entre o poder judiciário e a sociedade.

2.2 A COMUNICAÇÃO DO TRE-ES

A assessoria de comunicação institucional está inserida dentro da assessoria de planejamento estratégico do TRE-ES e ambas estão vinculadas à Diretoria-Geral, que responde à presidência, órgão máximo da instituição.

Esse modelo organizacional coaduna com o entendimento de Ferrari (2011, p.217), pois há um reconhecimento e contextualização da comunicação institucional e das relações públicas pela alta administração.

Com isso, a comunicação possui papel privilegiado para implementar planos e ações com vistas a estreitar seu relacionamento com os públicos da instituição, bem como permitir que o acesso aos serviços eleitorais seja incentivado e facilitado.

Atualmente, a assessoria de comunicação institucional dispõe de um assessor-chefe concursado, um assessor de imprensa comissionado e dois servidores efetivos do quadro, um publicitário e o outro graduado em relações públicas.

Apesar de a equipe ser pequena, diante dos desafios comunicacionais do órgão, a qualificação dos integrantes facilita a gestão da comunicação integrada, com ações desenvolvidas para os públicos interno e externo. Na presente dissertação, o foco se dará na comunicação externa, voltada aos eleitores de baixa escolaridade.

Vale ressaltar que, apesar de não constar de forma vinculada à comunicação institucional, também a Ouvidoria do TRE-ES exerce funções de contato direto com o público e, por isso, é um setor que está em constante diálogo com a assessoria de planejamento estratégico e comunicação institucional, estabelecendo parcerias e traçando estratégias de atuação sinérgicas. De acordo com Cleusa Andrade (2006, p.02-03) a ouvidoria é uma modalidade de interatividade preponderante para estabelecer diálogos e relacionamentos entre as organizações e seus clientes.

Dessa forma, a pesquisa realizada coletará dados das interações e interatividades dos eleitores que entraram em contato com a Ouvidoria do TRE-ES, cuja abordagem e metodologia descreve-se a seguir.

2.3 ABORDAGEM

A pesquisa a ser realizada é de cunho qualiquantitativa. Nesse sentido, a junção dos resultados qualitativos e quantitativos permite que se estabeleçam relações entre as pesquisas, visando a um maior e mais amplo conhecimento sobre o tema (FLICK, 2004, p. 276-277).

A análise qualitativa dos dados perpassa pelos seguintes procedimentos que são o redutivo, demonstrativo e verificativo (GIL, 2008, p. 175-176). O primeiro consiste em selecionar e sintetizar os resultados obtidos com a pesquisa, organizando-os de acordo com os objetivos traçados. Em seguida, esses dados são sistematizados e inter-relacionados, de forma a exibir com mais clareza e detalhamento os resultados obtidos. Finalmente, a verificação permite que sejam feitas as revisões, ajustes e validação das informações para que se chegue a um resultado confiável.

Já a análise quantitativa tem por objetivo reduzir alterações interpretativas, permitindo suscitar inferências com mais assertividade e pode ser aplicada na pesquisa descritiva para descobrir e estabelecer relações causais entre os achados (RICHARDSON, 2017, p.55).

Pelas características da pesquisa, será adotada com maior ênfase a análise de conteúdo, que propicia uma interpretação abrangente do tema. De acordo com Richardson (2007, p.82), essa técnica pode descobrir informações e percepções que não são contemplados por outras modalidades de pesquisa.

2.4 TIPOLOGIA DE PESQUISA

Para o presente estudo, serão realizadas as seguintes pesquisas: descritiva, bibliográfica e correlacional.

A pesquisa descritiva adequa-se à proposta desta dissertação, pois tem como objetivo descrever as especificidades de uma amostra da população, bem como analisar fenômenos e possibilitar comparações entre as variáveis (GIL, 2008, p.28).

Na pesquisa bibliográfica, como discorre Gil (2008, p.50), serão analisados materiais preexistentes, especialmente artigos científicos e livros, o que possibilita uma maior abrangência do conteúdo estudado.

Por fim, na pesquisa correlacional e em acordo com a definição de Richardson (2017, p. 06), almeja-se aferir o grau relacional entre múltiplas variáveis e conceitos relativos a um fenômeno determinado.

2.5 FONTE, NATUREZA E COLETA DE DADOS

Os dados quantitativos foram obtidos por meio de fontes secundárias, quais sejam: os dados demográficos e os dados de escolaridade da população que utiliza os serviços jurisdicionais eleitorais.

Sob o ponto de vista qualitativo, as informações foram reunidas mediante a identificação das manifestações realizadas pelos eleitores por meio dos canais de atendimento (telefone, e-mail, formulário eletrônico e presencialmente) da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo (ORE-ES).

Essas manifestações foram analisadas pormenorizadamente para que a obtenção de uma fonte primária de dados, que demonstrou a relação entre o perfil demográfico do eleitorado e o tipo de demanda pelos serviços eleitorais ofertados.

Para a coleta dos dados citados anteriormente, foram implementados os seguintes instrumentos: levantamento, levantamento bibliográfico e análise documental para este estudo de pesquisa, cuja natureza é aplicada.

2.6 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Os conceitos de população e amostra adotados seguem a metodologia de Richardson (2017, p.137). A primeira é estabelecida como o universo de elementos com características determinadas e abrange os eleitores cadastrados no estado do Espírito Santo. Já a amostra, definida como uma fração da população, é composta pelo eleitorado do Espírito Santo cujo voto é obrigatório (18 a 70 anos).

O quantitativo obtido foi importante para traçar um perfil detalhado e diagnosticar a relação entre idade e escolaridade, em conjunto com as informações sobre os canais de acesso aos serviços públicos.

2.7 FORMA DE TRATAMENTO DE DADOS

De acordo com os objetivos traçados, será adotada a seguinte metodologia no presente estudo:

Quadro 01 – Objetivos, instrumento de coleta e tratamento dos dados

Objetivo Geral	Objetivos Específicos	Fontes	Tipo de Dado
Diagnosticar os melhores meios para a divulgação e efetivo usufruto do serviço público por parte das pessoas analfabetas funcionais.	Mapear os canais de acesso ao serviço público pela população.	Relatórios da Ouvidoria Regional Eleitoral.	Qualitativo.
	Identificar a faixa etária e o grau de instrução do público.	Dados do Tribunal Superior Eleitoral (TSE).	Quantitativo.

Objetivos específicos	Tipo de dado	Abordagem	Instrumento de coleta	Tipo de tratamento
Analisar as sugestões, críticas e elogios do eleitorado.	Qualitativo.	Qualitativa.	Relatórios da Ouvidoria do TRE-ES.	Transcrição.
Identificar a faixa etária e o grau de instrução do público.	Quantitativo.	Quantitativa.	Extrair dados via portal de estatísticas do TSE.	Transcrição.

Tipo de tratamento	Tipo de análise dos dados	Ações	Exposição da análise dos dados	Tipo de pesquisa
Transcrever.	Leitura flutuante (geral).	Mapear.	Texto descritivo.	Descritiva e correlacional.
Transcrever.	Leitura selecionando análise de conteúdo.	Identificar.	Texto descritivo e infográficos.	Descritiva e correlacional.

Fonte: elaboração própria

Para a presente dissertação, analisou-se a massa de dados referente às solicitações efetuadas por eleitores de 18 a 70 anos por meio da ouvidoria do TRE-ES. O período analisado foi do dia 03/11/2019 ao dia 03/11/2021.

No capítulo quatro desta dissertação, serão apresentados e discutidos os dados do levantamento supracitado.

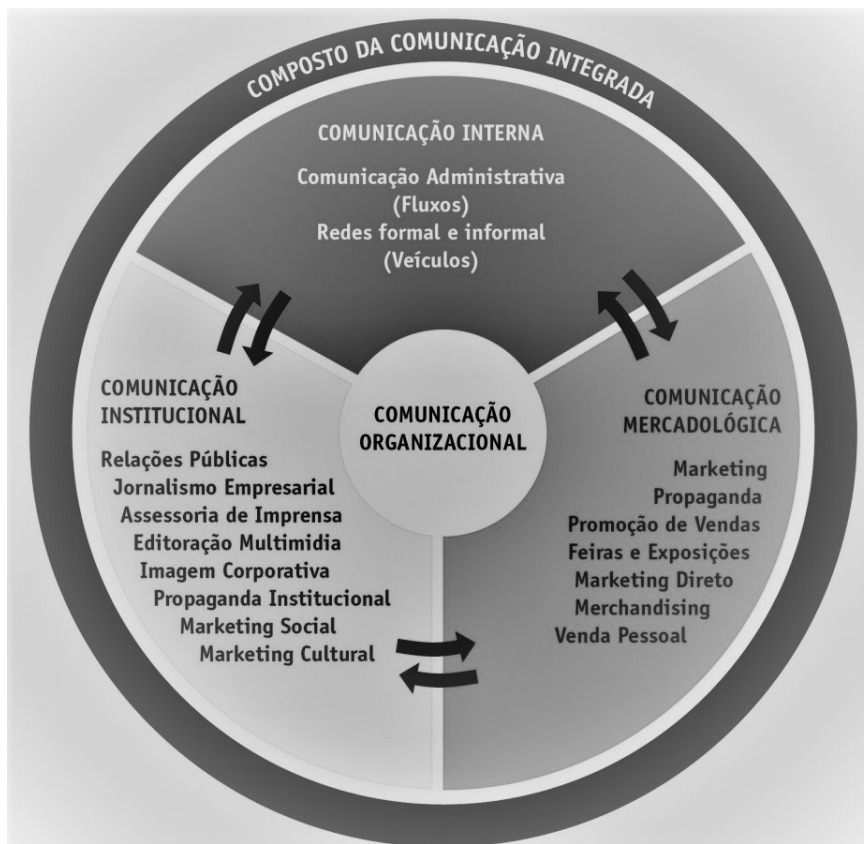
3 APORTE TEÓRICO

3.1 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INTEGRADA

A comunicação organizacional estuda a sistematização, o desenvolvimento e as interações comunicacionais entre os diferentes públicos e a organização, seja ela pública ou privada (KUNSCH, 2003, p.149-150).

Na esteira desse pensamento, Kunsch (2003, p.150) define a comunicação organizacional integrada como um modo de pensar e atuar, uma amálgama composta pela interação entre as seguintes modalidades de comunicação: interna, mercadológica e institucional.

Figura 03- Composto da Comunicação Integrada



Fonte: Margarida Kunsch (2003)

Na presente dissertação, dar-se-á foco à comunicação externa constituída pela comunicação institucional e pela comunicação mercadológica, cuja efetividade de

seus canais será analisada sob o ponto de vista dos eleitores analfabetos funcionais, público objeto de estudo dessa pesquisa.

Os canais externos utilizados pelo TRE-ES perpassam e dialogam entre si de forma integrada, majoritariamente por meio do uso de instrumentos e ferramentas de relações públicas, assessoria de imprensa, marketing e propaganda.

A comunicação empregada nas atividades de relações públicas é adotada de forma dirigida e possui importância ímpar para que o órgão atinja seus esforços na divulgação dos serviços e orientação dos eleitores e apresenta-se nas formas escrita, oral, aproximativa e auxiliar (KUNSCH, 2003, p.187).

Em todas as formas supracitadas, prioriza-se no TRE-ES a linguagem direta, que atinja de forma otimizada o grande e heterogêneo espectro de eleitores, conforme dispõe a Constituição Federal de 1988:

§ 1º O alistamento eleitoral e o voto são: I - obrigatórios para os maiores de dezoito anos; II - facultativos para: a) os analfabetos; b) os maiores de setenta anos; c) os maiores de dezesseis e menores de dezoito anos.

Apesar da facultatividade prescrita aos eleitores analfabetos, aos acima de 70 anos e àqueles maiores de 16 anos e menores de 18 anos, não se pode abster de comunicar também com esse público.

3.1.1 Conceito de Público

Público pode ser definido como um conjunto de indivíduos com temas afins que identificam a existência de um problema e organizam-se. O requisito essencial para que um público seja constituído é a existência de um tema ou de questões comuns entre os indivíduos, pois, caso não haja, trata-se de um não-público (FORTES, 2003, p.25).

Reforçando o entendimento, Andrade (1971, p.03), em uma definição clássica, relata que que “a controvérsia, a oportunidade de discussão e o aparecimento de uma decisão ou opinião coletiva marcam os principais fatores que permitem a formação

do agrupamento elementar chamado público.” Em adição, Toro e Werneck (2004, p.32) condicionam a formação do público ao resultado de uma racionalidade da coletividade.

Ainda segundo Fortes (2003, p.25), o autor categoriza os tipos de público de acordo com alguns requisitos. Havendo a presença de questões afins, mas não existindo o reconhecimento de um problema, categoriza-se o público como público latente. Já, se é identificado um problema por esses indivíduos, o público passa a ser denominado público informado. Por fim, a partir do momento em que os indivíduos se organizam, motivados a tomar uma atitude em relação ao problema ou a uma controvérsia, essas pessoas são denominadas público ativo.

Nesta dissertação, considera-se o público estudado como público latente, haja vista haver um tema em comum entre os cidadãos analfabetos funcionais, mas ainda é incipiente o reconhecimento de um problema pelos partícipes, bem como é inexistente a atuação e organização característica de um público ativo.

3.1.2 Comunicação pública

Jorge Duarte preceitua a comunicação pública como uma expressão que vem ganhando força por possuir características que podem proporcionar à coletividade uma comunicação mais igualitária, ativa e democrática. A partir do momento em que há a presença de recursos ou interesses públicos, surge o “locus” para a prática da comunicação pública (DUARTE, 2019, p.120-126).

Complementando o conceito de Jorge Duarte, Brandão (2012, p.01-09) posiciona o escopo da comunicação pública em um cenário mais amplo no qual a divide em cinco áreas identitárias. São elas: comunicação organizacional, comunicação científica, comunicação do Estado e/ou governamental, comunicação política e comunicação da sociedade civil organizada.

Para este estudo, adota-se o recorte proposto por Duarte (2019), que sintetiza de forma clara e objetiva a comunicação pública. O autor estabelece um necessário

comparativo entre comunicação governamental, comunicação política e comunicação pública (vide figura 04).

Enquanto a primeira baseia-se nos fluxos informacionais e formas de interação entre a sociedade e o governo, a comunicação política refere-se às práticas comunicacionais e ações visando o convencimento da opinião pública em uma arena permeada pelas disputas de poder.

Finalmente, Duarte define a comunicação pública, objeto desta dissertação, como um termo mais amplo, que abarca a comunicação governamental e política e trata da relação existente entre os interesses coletivos e o fluxo de informação, cujo campo abrange os poderes governamentais (legislativo, judiciário e executivo), o terceiro setor e o cidadão de forma individual e coletiva (DUARTE, 2019, p.126).

Figura 04 - Abrangência da Comunicação Pública



Fonte: elaboração própria a partir de Duarte (2019)

3.1.3 Comunicação pública, esfera pública e interesse público

Koçouski (2012, p.52) preceitua que a comunicação pública tem como norte o interesse público como o seu objeto e volta-se para esse fim, diferenciando-se da comunicação para fins mercadológicos.

Em relação à questão mercadológica, Canclini (2010, p.218) afirma que é necessário que o Estado represente o interesse da população, garantindo as demandas coletivas informacionais e assegurando que essas não fiquem vinculadas a uma política mercantil.

A comunicação pública tem como função marcante propiciar não só a troca, mas também a interação entre os cidadãos e a esfera pública (CEZAR, 2019, p.20). Segundo Canclini (2010, p.217), a esfera pública é dinâmica e se constitui na arena de disputas entre o Estado e a sociedade civil.

Nesta dissertação, adotamos a definição de esfera pública elaborada por Heloiza Matos que a define como: “conjunto de espaços físicos e imateriais em que os agentes sociais podem efetivar sua participação no processo de comunicação pública.” (MATOS, 2012, p. 52).

Já o interesse público, de acordo com Antonio Hoholfeldt (2019, p. 231), engloba a maioria de pessoas afetadas ou que possam vir a se envolver com o resultado de uma ação ou decisão específica.

Por fim, Rousiley Maia (2019, p. 260) concebe o interesse público (o qual também denomina de bem comum) como a deliberação realizada de forma democrática entre partícipes, referente a uma determinada situação.

3.1.4 Comunicação pública e cidadania

A comunicação pública é definida por Elizabeth Brandão como: “um processo comunicativo que se instaura entre o Estado, o governo e a sociedade com o objetivo de informar para a construção da cidadania.” (BRANDÃO, 2012, p.09).

Peruzzo e Sgoti (2015, p.04) estabelecem similaridades entre a comunicação e a cidadania, já que o objetivo da cidadania (tal qual na comunicação segundo as autoras) é integrar o indivíduo na vida em sociedade, de forma respeitosa, igualitária e sem amarras.

Segundo Toro e Werneck (2004, p.21): “cidadão é a pessoa capaz de criar ou transformar, com os outros, a ordem social [...]”. Nessa linha de pensamento, é fundamental que se atente para o elo entre a comunicação pública e a importância desta para a cidadania. Canclini (2010, p.226) denomina esse movimento de busca pela cidadania como a “emancipação do desencanto”, visando mudanças socioculturais e um futuro mais auspicioso para a sociedade civil.

Finalmente, Marcia Duarte afirma que a comunicação é o degrau inicial para discutir e aprender a cidadania. Em constante construção, a comunicação manifesta-se como um dispositivo fundamental para a própria cidadania, contribuindo para disponibilizar informações por meio dos fluxos comunicacionais a fim de incentivar a deliberação pública e a atuação e presença dos cidadãos (DUARTE, 2012, p.105-112).

3.1.5 Comunicação e os meios digitais

De acordo com Gosciola (2003, p.11), a internet é o canal pelo qual as organizações que desejam aprimorar suas comunicações focam seus recursos e implementam dispositivos da hipermídia.

Já Fortes (2003, p.246-247) descreve a internet como uma modalidade de comunicação dirigida, que forma vínculo com os públicos de interesse e apresenta três características: a interatividade, a interface e a usabilidade. A primeira possui uma relação de reciprocidade, pois o usuário pode interagir com os conteúdos; a segunda permite o monitoramento das trocas comunicacionais e a última refere-se ao nível de complexidade demandada pelo site para que o usuário consiga utilizá-lo.

Com a popularização da internet e das plataformas digitais, as organizações necessitam compreender e adequar-se a esse novo cenário da comunicação e refletir acerca da eficácia das relações advindas dessas plataformas com seu público consumidor (SCROFERNEKER, 2013, p.05).

De acordo com Santaella (2001, p.01), o início dos anos 2000 simboliza o ingresso dos meios de comunicação em um novo patamar, no qual as mídias tornam-se digitais. De fato, existe uma cultura que converge, na qual as mídias antigas e as novas se inter-relacionam. E isso coaduna com o entendimento de Henry Jenkins, que define o fenômeno da convergência referindo-se: “ao fluxo de conteúdos através de múltiplos suportes midiáticos, à cooperação entre múltiplos mercados midiáticos e ao comportamento migratório dos públicos dos meios de comunicação.” (JENKIS, 2009, p. 29).

É importante mencionar que o fator novidade e o destaque dado às novas mídias não podem deixar de lado e menosprezar a importância das chamadas antigas mídias (imprensa, rádio e televisão) e não há que se falar em uma dicotomia entre velhas e novas mídias (LIMA; SILVA, 2017, p.286).

3.1.6 O serviço público e a adequação aos meios de comunicação e às novas ferramentas

J.B Pinho (1990, p.137) já sinalizava as especificidades dos diferentes meios de comunicação para contemplar públicos específicos. Dentre as mídias pormenorizadas pelo autor, destacam-se para o público desta dissertação a televisão e o rádio. Além disso, tendo em vista a evolução e profusão de novos meios, torna-se relevante também indicar e pormenorizar outros meios com características similares, como os carros de som, áudios do WhatsApp e vídeos presentes no Facebook, Instagram e demais redes sociais.

A televisão aberta desfruta, assim como o rádio, de ampla cobertura e penetração (1990, p.154). Por proporcionar imagens e sons, ela impacta os telespectadores e é possível transmitir a mensagem de forma lúdica. Aproveitando essas virtudes e desdobrando-as, a utilização de vídeos nas redes sociais vem contribuindo para a disseminação das informações públicas.

Diferentemente da televisão, onde há a efemeridade da mensagem, nos perfis oficiais dos órgãos públicos do TSE e dos Tribunais Regionais Eleitorais (TREs) o

cidadão pode sempre consultar campanhas e vídeos explicativos, disponíveis também nas redes sociais oficiais via Twitter, Facebook e Instagram. De acordo com levantamento do Instituto Paulo Montenegro, os analfabetos funcionais utilizam com regularidade as redes sociais: 86% utilizam o WhatsApp, 72% acessam o Facebook e 31% possuem perfil no Instagram.³

Já o rádio, de acordo com Pinho (1990, p.148), direciona a mensagem de forma intimista e direta aos seus ouvintes e possui uma alta capilaridade, cobrindo todo o território nacional. Fica evidente que a coloquialidade e dinamismo presentes nesse meio possibilitam a difusão de informações palatáveis e facilmente identificáveis pelos analfabetos funcionais.

Com perfil semelhante, a utilização (principalmente em municípios do interior) de carros de som é uma ferramenta extremamente eficaz para convocar ou orientar a população sobre serviços e campanhas sociais. No âmbito do TRE-ES, no interior do estado do Espírito Santo, são utilizados veículos com caixas de som para informar eleitores sobre o término do prazo do alistamento eleitoral e do cadastro biométrico.

Nesse mesmo sentido, a disponibilização de canais de contato como o envio de áudios, popularizados pelo aplicativo de mensagens WhastApp, proporciona ao receptor mais recursos, já que não é necessário ser alfabetizado e, mesmo aqueles que o são, por vezes sentem-se inibidos ao mandar mensagens de texto por não dominarem a escrita.

Nas eleições de 2020, o TRE-ES lançou a Bel (bel.tre-es.jus.br), uma assistente virtual que auxilia os eleitores fornecendo informações sobre local de votação, regularização de título, pagamento de multas, dentre outras funcionalidades. A assistente virtual pode ser acionada por meio de comandos de voz, popularizando e ampliando o acesso da população.

³ Como o analfabetismo funcional influencia a relação com as redes sociais no Brasil. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/brasil-46177957>>. Acesso em 10 nov.2022.

Fica claro que ao se pensar no acesso dos serviços públicos eleitorais por parte dos cidadãos analfabetos funcionais, é necessário convergir forças para que os esforços comunicacionais empregados contemplem a especificidade desse público e sejam utilizados meios e estratégias compatíveis com os anseios dessa população.

3.1.7 Comunicação e inclusão

De acordo com o Indicador de Alfabetismo Funcional (Inaf), o alfabetismo pode ser escalonado em cinco níveis:

Quadro 02 – Níveis e escalas do analfabetismo

Níveis	Escala dos níveis de alfabetismo
Analfabeto	<ul style="list-style-type: none"> • Corresponde à condição dos que não conseguem realizar tarefas simples que envolvem a leitura de palavras e frases, ainda que uma parcela destes consiga ler números familiares (números de telefone, preços etc.).
Rudimentar	<ul style="list-style-type: none"> • Localiza uma ou mais informações explícitas, expressas de forma literal, em textos muito simples (calendários, tabelas simples, cartazes informativos) compostos de sentenças ou palavras que exploram situações familiares do cotidiano doméstico. • Compara, lê e escreve números familiares (horários, preços, cédulas/moedas, telefone) identificando o maior/menor valor. • Resolve problemas simples do cotidiano envolvendo operações matemáticas elementares (com ou sem uso da calculadora) ou estabelecendo relações entre grandezas e unidades de medida. • Reconhece sinais de pontuação (vírgula, exclamação, interrogação etc.) pelo nome ou função.
Elementar	<ul style="list-style-type: none"> • Seleciona uma ou mais unidades de informação, observando certas condições, em textos diversos de extensão média realizando pequenas inferências. • Resolve problemas envolvendo operações básicas com números da ordem do milhar, que exigem certo grau de planejamento e controle (total de uma compra, troco, valor de prestações sem juros). • Compara ou relaciona informações

	<p>numéricas ou textuais expressas em gráficos ou tabelas simples, envolvendo situações de contexto cotidiano doméstico ou social.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconhece significado de representação gráfica de direção e/ou sentido de uma grandeza (valores negativos, valores anteriores ou abaixo daquele tomado como referência).
Intermediário	<ul style="list-style-type: none"> • Localiza informação expressa de forma literal em textos diversos (jornalístico e/ou científico) realizando pequenas inferências. • Resolve problemas envolvendo operações matemáticas mais complexas (cálculo de porcentagens e proporções) da ordem dos milhões, que exigem critérios de seleção de informações, elaboração e controle em situações diversas (valor total de compras, cálculos de juros simples, medidas de área e escalas); • Interpreta e elabora síntese de textos diversos (narrativos, jornalísticos, científicos), relacionando regras com casos particulares a partir do reconhecimento de evidências e argumentos e confrontando a moral da história com sua própria opinião ou senso comum. • Reconhece o efeito de sentido ou estético de escolhas lexicais ou sintáticas, figuras de linguagem ou sinais de pontuação.
Proficiente	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora textos de maior complexidade (mensagem, descrição, exposição ou argumentação) com base em elementos de um contexto dado e opina sobre o posicionamento ou estilo do autor do texto. • Interpreta tabelas e gráficos envolvendo mais de duas variáveis, compreendendo elementos que caracterizam certos modos de representação de informação quantitativa (escolha do intervalo, escala, sistema de medidas ou padrões de comparação) reconhecendo efeitos de sentido (ênfases, distorções, tendências, projeções). • Resolve situações-problema relativas a tarefas de contextos diversos que envolvem etapas de planejamento, controle e elaboração exigindo a retomada de resultados parciais e o uso de inferências.

O Inaf ainda categoriza e conceitua como população analfabeta funcional aquela compreendida nos dois níveis iniciais, quais sejam: o nível analfabeto e o nível rudimentar. Essa parcela constitui 30% dos brasileiros na faixa etária entre 15 a 64 anos de idade.

Nota-se que são escassas as habilidades e recursos disponíveis para a assimilação das mensagens pelos cidadãos que estão nos níveis analfabeto e rudimentar. Acolher e incluir esses públicos depende de um planejamento específico, que utilize uma linguagem otimizada seguindo a ótica deles. É imprescindível que para haver uma efetiva comunicação, esta deve ser inserida em um contexto de significados comuns aos sujeitos (FREIRE, 1983, p.45).

Ainda sobre o tema, Inhoti (2011, p.119) destaca a importância do vínculo existente entre a alfabetização e a inclusão. A pesquisadora relata que o discurso e suas significações têm que inserir em suas tratativas os analfabetos e alfabetizandos, para que sejam providos os seus respectivos direitos, garantindo tratamento isonômico à população.

O TRE-ES tem como objetivo explícito no seu planejamento estratégico, especificamente dentro da perspectiva “sociedade” do mapa estratégico, a garantia dos direitos fundamentais e o fortalecimento da relação institucional com a sociedade.

Nesse diapasão, Barbosa (2010, p.55) afirma que o uso da linguagem clara (ou simples) é benéfico não só à população, mas também aos órgãos governamentais. Ao se empregar essa modalidade de linguagem, o conteúdo a ser transmitido é compreensível para um quantitativo maior de pessoas e evita-se que sejam feitas correções e retrabalhos relacionados a ruídos decorrentes de comunicações inteligíveis.

3.1.8 Tecnologia = inclusão?

A difusão das tecnologias da informação e comunicação pode reforçar o desequilíbrio social preexistente, levando à marginalização da população denominada como população infoexcluída (BONILLA, 2012, p.87).

Questionamentos como esse tornam-se ainda mais necessários com o advento da tecnologia e a informatização dos órgãos públicos. Em 2020, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Resolução nº 345, autorizou os tribunais nacionais a adotarem o Juízo 100% Digital. Esse projeto permite que os cidadãos utilizem a tecnologia para acesso aos serviços jurisdicionais digitalmente, sem a necessidade de comparecimento físico por meio da internet e de sistemas automatizados.

Na esteira dessa iniciativa, o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) lançou o Título Net, sistema totalmente remoto no qual os eleitores podem emitir o título, solicitar a regularização eleitoral, a transferência do local de votação, dentre outras revisões cadastrais.

Observa-se que enquanto há maior capilaridade do atendimento e oferta dos serviços públicos para uma parcela específica da população que tem acesso e sabe utilizar os recursos tecnológicos, o segmento dos cidadãos que não tem acesso à internet ou que não sabe utilizar os serviços digitais públicos fica renegada. Essa realidade torna-se ainda mais devastadora quando entre os excluídos digitalmente está a população analfabeta funcional.

Campanhas e mensagens governamentais que contenham orientações dispostas em textos extensos e elaborados em seus sítios oficiais, ou distribuídos por meio de publicações nas redes sociais, podem ser ineficazes para o público que sequer sabe ler ou, quando sabe, apenas entende elementos básicos.

Por isso, é relevante entender como se processa o consumo das informações por esse público e quais seriam os meios, as estratégias e as ferramentas comunicativas mais eficientes, concisas e claras para atingir esse segmento populacional.

3.2 DEFINIÇÕES, CONCEITOS E TERMINOLOGIAS DA LINGUAGEM

Na presente dissertação, será adotado o termo linguagem simples e analisado como este pode contribuir para uma comunicação pública mais inclusiva e democrática na Justiça Eleitoral. Em adição, nada impede que as conclusões obtidas possam ser adotadas em outros poderes e setores da administração pública.

Dentre as terminologias utilizadas e que fazem parte do universo da linguagem direcionada ao cidadão, encontram-se presentes na literatura as denominações linguagem clara, linguagem cidadã e linguagem simples. Além disso, na pesquisa de revisão de literatura realizada, foi possível identificar também os termos linguagem inclusiva/comunicação inclusiva e constatar que estes se diferenciam dos termos supracitados por considerarem em seu escopo as questões de gênero e das pessoas com deficiência. A seguir, são descritas as particularidades de cada uma das terminologias supracitadas da linguagem.

3.2.1 Linguagem clara

Heloísa Fisher (2018) define em seu livro a terminologia linguagem clara como um compilado de ferramentas que descomplicam a leitura e o entendimento das mensagens.

Também sobre a mesma nomenclatura, o manual Orientações para Adoção de Linguagem Clara (2016, p.20), do governo de São Paulo, conceitua linguagem clara como a manifestação facilitada e explícita da informação com foco no público leigo.

3.2.2 Linguagem cidadã

A publicação Linguagem Cidadã (2021), do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR), explicita a linguagem cidadã como as formas comunicacionais utilizadas para conduzir mensagens em um formato direto, inclusivo e elementar.

Já a cartilha Princípios de uma Linguagem Cidadã (2018), da prefeitura de São Paulo, cunha a nomenclatura de forma mais ampla, e a posiciona como um direito

da população à obtenção de informações redigidas clara e objetivamente, incluindo esse público na prática da cidadania.

3.2.3 Linguagem inclusiva

O Manual de Comunicação do Senado Federal (2021) utiliza o termo linguagem inclusiva para abordar temas relacionados às pessoas com deficiência e ao combate aos preconceitos de raça, gênero e etnia. Seguindo essa mesma linha, o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) lançou o Guia de Linguagem Inclusiva para Flexão de Gênero (2021), com o intuito de estimular uma linguagem menos discriminatória e sexista e valorizar a representatividade e a pluralidade em suas comunicações.

3.2.4 Linguagem simples

Sobre a origem do termo linguagem simples, Heloísa Fisher (2018, p.14) explica que ele surge da tradução da expressão “plain language” em inglês. A linguagem simples também é a nomenclatura adota pelo poder legislativo e está presente nas Leis 13.460/2017 e 14.129/2021, objeto de estudo da próxima seção desta dissertação.

De acordo com a publicação Linguagem Simples no Setor Público (2020, p.06), da prefeitura de São Paulo, a linguagem simples é caracterizada por utilizar mecanismos comunicacionais de forma inclusiva, simplificada e objetiva. Isso inclui proporcionar autonomia ao público a quem se deseja dirigir a mensagem, reduzindo a necessidade de outras pessoas para auxiliarem na compreensão dos fatos.

A linguagem simples tem por objetivo estreitar a relação entre emissor e receptor, tendo em vista haver algumas barreiras existentes no processo comunicativo devido à ausência de ferramentas para assimilar a comunicação por parte do receptor. Nesse contexto, a linguagem simples busca encontrar as melhores soluções comunicacionais para que o receptor compreenda e seja sujeito ativo na assimilação da mensagem.

Pensar o planejamento da comunicação no setor público com foco na linguagem simples proporciona um alcance e aproximação muito maior dos órgãos para com seus cidadãos. Ademais, essa estratégia gera otimização dos esforços e recursos empregados, proporcionando uma comunicação mais assertiva e alinhada aos objetivos da organização.

3.2.5 “Legal design” e direito visual

O “legal design” é uma maneira nova de aprimorar a forma como desafios jurídicos de alta complexidade podem ser abordados (COELHO, 2021, p.14).

Margaret Hagan, pesquisadora da universidade de Stanford e precursora na área, define “legal design” como a implementação de uma cultura do design no ambiente jurídico, com o objetivo de tornar sistemas legais e serviços mais humanizados, úteis e satisfatórios.⁴

Coaduna com tal entendimento o comentário de Corrales (2021, p. 73), quando disserta sobre o uso de explicações visuais como uma ferramenta para tornar a informação pública significativa, acessível e compartilhável.

Iniciativas que utilizam o “legal design” são recentes, no entanto têm aumentado devido aos satisfatórios resultados obtidos. Um exemplo embrionário foram os “Comic Contracts”⁵, contratos laborais em formato de quadrinhos, criados em 2016 por Robert de Rooy⁶.

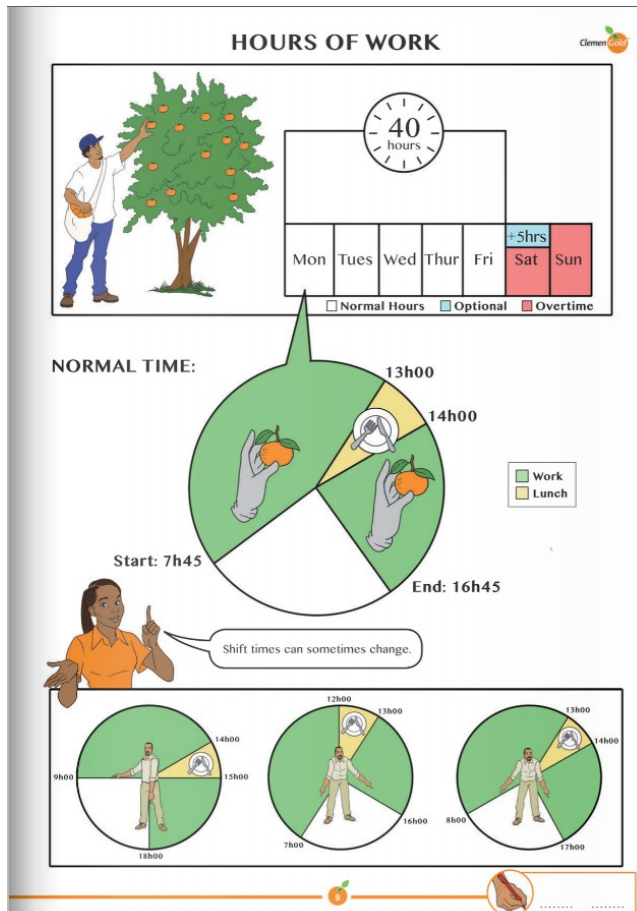
Rooy tinha como filosofia quebrar o ciclo vicioso de vulnerabilidade no qual se insere a população que não sabe ou tem dificuldade para ler (analfabetos e analfabetos funcionais). De acordo com o pesquisador, é comum não conhecer o real tamanho do universo das pessoas analfabetas, justamente pelo fato dessa população sentir-se muitas vezes inibida e não se expor, com receio de ser taxada como iletrada ou inferior.

4 Disponível em: <<https://lawbydesign.co/legal-design/#what-is>>. Acesso em 13 jan.2023.

5 Disponível em: <<https://creative-contracts.com/our-story>>. Acesso em 15 jan.2023.

6

Figura 05 – Contrato ilustrado



Fonte: Creative Contracts. Disponível em: <<https://creative-contracts.com/clemengold>>. Acesso em 12 jan.2023

Em entrevista concedida para a obra de Maia, Nybø e Cunha (2020, p.19), Rooy expõe dois argumentos fundamentais em prol do uso do “legal design” para democratizar o acesso à informação por cidadãos analfabetos funcionais. O primeiro é que histórias permitem a memorização e o estabelecimento de conexões de forma muito mais eficaz do que a descrição e enumeração de fatos. O segundo argumento enfatiza que o cérebro assimila orientações muito mais rápido quando essas são disponibilizadas por meio de ilustrações, em vez de textos.

O termo direito visual é uma tradução livre da expressão inglesa “law design” que deriva do conceito de “legal design”. Nesta dissertação, adotar-se-á a nomenclatura direito visual para evitar estrangeirismos e para ser coerente ao objetivo almejado, que é trazer à tona práticas e ensinamentos acessíveis à população analfabeta funcional. Para essa parcela de cidadãos, que já possui como característica inerente a dificuldade de interpretação e entendimento em sua língua pátria, não seria

adequado utilizar um termo da língua inglesa e fora da realidade cotidiana desse público.

Na literatura acadêmica, Maia, Nybø e Cunha (2020, p.08) discordam do termo direito visual, pois entendem haver um uso indiscriminado deste, apartando-o do significado de “legal design”. No entanto, como explanado no parágrafo supracitado e na prática cotidiana, o termo direito visual já é recorrente em publicações nacionais e utilizada nos laboratórios de inovação. É o que ocorre, por exemplo, no Guia ÍRIS de Simplificação: Linguagem simples e Direito Visual (2022) elaborado pelo laboratório de inovação e dados do governo do estado do Ceará. A publicação adota e conceitua o direito visual como uma linguagem destinada a favorecer a compreensão por parte do grande público dos processos comunicacionais provenientes do meio jurídico.

Sob essa égide, após a análise e a discussão dos dados obtidos na pesquisa realizada nesta dissertação, o capítulo de considerações finais apresentará exemplos de iniciativas em que o direito visual já é utilizado com sucesso. Em sequência, será indicado como essas soluções podem ser adotadas na Justiça Eleitoral para otimizar e pluralizar os serviços ofertados perante os cidadãos analfabetos funcionais.

3.3 LEGISLAÇÃO FEDERAL APLICÁVEL À LINGUAGEM SIMPLES

A lei 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, preconiza em seu art. 5º, inciso XIV, a utilização de linguagem simples e compreensível e que se evite a utilização de siglas, jargões e estrangeirismos. Já a lei 14.129/2021, dispõe sobre os princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública.

Em uma breve comparação entre os dois dispositivos, é possível tecer algumas diferenças significativas entre eles que afetam eleitores analfabetos funcionais, público estudado nesta dissertação.

Enquanto a lei 13.460/2017 (ao estabelecer as diretrizes da carta de serviços ao usuário/cidadão) avança nas questões concernentes à linguagem cidadã e à cidadania, principalmente nos incisos I, V e XIV do art. 5º, conferindo a igualdade no tratamento aos usuários e a aplicação de soluções que visem a simplificar procedimentos de atendimento e um ambiente propício à difusão das informações, a lei 14.129/2021 foca mais nas novas tecnologias em prol de uma suposta universalização do acesso dos cidadãos aos serviços públicos.

O problema desta abordagem é que essa lei, na tentativa de ampliar o acesso aos serviços públicos e incluir um maior contingente de cidadãos, acaba paradoxalmente excluindo uma parcela de cidadãos extremamente carente de informação e instrução.

Apesar de constar no inciso VII, do art. 3º, o uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão, a tecnologia constitui um verdadeiro entrave para os cidadãos analfabetos funcionais, dificultando a assimilação por parte desse público e o real acesso à prestação pública. Isso vai de encontro ao que, em teoria, essa mesma lei descreve em seu inciso X, ainda no art. 3º, quando estabelece como princípios e diretrizes do governo digital e da eficiência pública a simplificação dos procedimentos de solicitação, oferta e acompanhamento dos serviços públicos, com foco na universalização do acesso.

Nota-se, neste caso, que a tentativa de promover a universalização desse acesso é ineficaz e para poucos, haja vista a heterogeneidade do nível de alfabetização digital dos cidadãos brasileiros e das condições financeiras para dispor de dispositivos tecnológicos e internet. É louvável que no inciso XX, do supracitado art.3º, a lei fomenta o estímulo às ações educacionais para a inclusão digital da população. No entanto, tais preceitos sem a devida fiscalização e planejamento de políticas públicas acabam caindo no esquecimento e não sendo implementados.

De fato, em seu art. 50, a lei sugere que o acesso e a conexão para o uso de serviços públicos poderão ser garantidos total ou parcialmente pelo governo, com o objetivo de promover o acesso universal à prestação digital dos serviços públicos. Importante destacar a utilização do verbo poder por parte do legislador, o que inflige

uma possibilidade e não uma obrigação e que dificulta a verdadeira implementação dessa ação.

Dessa forma, em apertada síntese, fica evidente que a evolução legislativa dos preceitos estabelecidos para a participação do usuário público sob o verniz da cidadania e da linguagem clara, apresentada nos dispositivos da lei cunhada em 2017 e posteriormente, a utilização de seus conceitos basilares na recente lei de 2021 não contribuiu efetivamente para a democratização dos serviços públicos, pois generaliza e homogeneiza os cidadãos, presumindo que o incremento da tecnologia e digitalização dos dados, informações e serviços da administração pública possam ser facilmente acessados por todos os segmentos da população.

Todavia, está em tramitação na câmara dos deputados o projeto de lei PL 6256/2019, que institui a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta. Atualmente, o projeto encontra-se na Coordenação de Comissões Permanentes e possui 90% de adesão popular favorável à sua aprovação, conforme enquete em vigor no portal da Câmara⁷.

3.4 TRABALHOS CORRELATOS

Em pesquisa ao portal de teses e dissertações da UFES foram encontrados os seguintes trabalhos com características e abordagens complementares ao tema desta dissertação, conforme relação abaixo.

Quadro 03 – Trabalhos correlatos

Autor(es)/ano	Objetivo do estudo	Instrumento de coleta de dados	Forma de tratamento dos dados	Achados da pesquisa
Pazzini (2018)	Fazer apontamentos, a partir da rotina de trabalho da área de comunicação organizacional, para criar um modelo de relatório que sirva como alternativa	Levantamento de informações e pesquisa documental.	Análise de conteúdo.	Os indicativos apresentados no relatório sugerem que a participação da área de comunicação organizacional precisa ser realizada desde o início do

⁷ Disponível em: <<https://forms.camara.leg.br/ex/enquetes/2231632/resultado>>. Acesso em 17 dez.2022.

	para mapear riscos de imagem latentes no Instituto Federal do Espírito Santo – Campus Vitória.			planejamento das atividades institucionais, e não só no momento de sua divulgação.
Valadão (2019)	Conhecer, sistematicamente, as principais dúvidas dos candidatos de processos seletivos para cursos técnicos do Ifes, provenientes das mensagens privadas na página de Facebook do Instituto, a fim de tornar mais clara e eficaz a divulgação dos editais de seleção.	Levantamento de documentos.	Codificação e categorização de conteúdo.	Pode-se deduzir que uma parcela significativa das interatividades do Ifes no âmbito dos processos seletivos para cursos técnicos é realizada com os pais dos candidatos, interessados no ingresso de seus filhos ao Ifes.
Girardi (2020)	Conhecer a opinião e o grau de satisfação do público que visita o Planetário de Vitória ao longo do ano às sextas-feiras nas sessões de planetário e de observação do céu com telescópio, destinadas ao público em geral, e propor melhorias no atendimento.	Questionário semiaberto e questionário fechado.	Os questionários foram compilados em uma planilha e os resultados foram analisados por meio de uma análise qualitativa.	Os usuários/clientes estão satisfeitos com os serviços prestados pelo Planetário de Vitória.

Fonte: elaborado pelo autor

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Conforme explanado no capítulo dois, a pesquisa realizada analisou a massa de dados composta pelas manifestações de eleitores nos canais da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo (ORE-ES).

O período analisado foi de dois anos, compreendido entre as datas de 03/11/2019 a 03/11/2021. Tal lapso temporal foi escolhido para abranger um ano no qual há eleição e um ano não eleitoral. A faixa etária escolhida para análise foram eleitoras e eleitores de 18 a 70 anos, haja vista ser obrigatório o exercício do voto nesse segmento.

Após a definição dos parâmetros de idade, obteve-se um total de 1.899 manifestações na ouvidoria do TRE-ES. Isso equivale a 65% de um universo de 2.898 manifestações no marco temporal analisado.

Gráfico 01 – Faixa etária do eleitorado que acessou a ORE-ES do TRE-ES



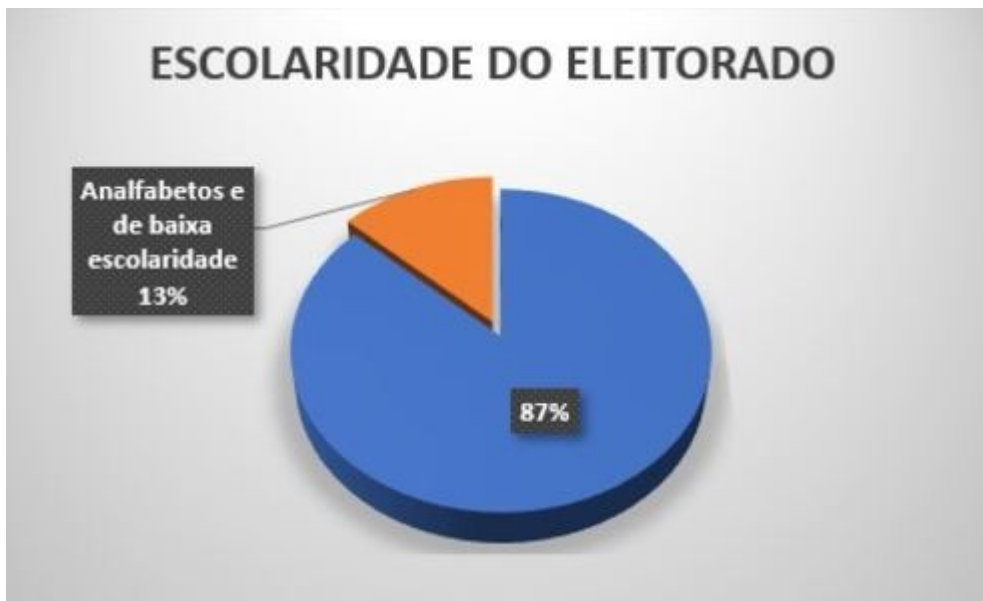
Fonte: elaboração própria

Em seguida, buscou-se saber qual era a escolaridade dessas pessoas e chegou-se à pormenorização do grau de escolaridade dos eleitores e das eleitoras que demandaram a ouvidoria conforme as informações abaixo:

- 12 eleitores/eleitoras eram analfabetos e analfabetas.
- 18 eleitores/eleitoras possuíam como grau de escolaridade a definição “lê e escreve”, utilizada para analfabetos funcionais.
- 229 eleitores/eleitoras possuíam o ensino fundamental incompleto.

Por fim, após a análise dos dados constata-se que dos 1.899 eleitores cujo voto é obrigatório, 259 possuem baixa escolaridade (13,63%). A porcentagem encontrada é relevante, tendo em vista que eleitores com baixa escolaridade ou analfabetos dispõem de menos recursos para buscar informações por conta própria.

Gráfico 02 – Escolaridade do eleitorado que acessou a ORE-ES do TRE-ES



Fonte: elaboração própria

Após a análise quantitativa dos dados, buscou-se analisar o aspecto qualitativo. Para isso, as informações coletadas foram obtidas por meio de acesso aos relatórios de pesquisa de satisfação da ouvidoria do TRE-ES. Foram encontrados 120 registros no marco temporal adotado, o mesmo programado anteriormente, qual seja: de 03/11/2019 a 03/11/2021.

Na pesquisa dos comentários de eleitores e de eleitoras quando lhes foram oportunizados sugestões, críticas e elogios, destacam-se os seguintes achados transcritos abaixo:

Eleitor/a 01: "Atendimento via imail EXCELENTE. POREM NO SAITE DEVE ESTAR CONGESTIONADO E NAO ESTA DANDO PRA FAZER ALGUMAS COISAS LA, ESTA DANDO ERRO". (SIC).

No depoimento acima, nota-se que o manifestante possui dificuldade em se expressar textualmente, seja por utilizar erroneamente as letras em tamanho minúsculo e maiúsculo, seja cometendo erros ortográficos. Ao lidar com o público, é fundamental que o órgão entenda as carências comunicacionais e de linguagem dos requisitantes e, por isso, é necessário pensar em outros meios de atendimento que não sejam apenas os digitais para essa parcela específica da população. Isso fica evidente no depoimento a seguir, de outro eleitor.

Eleitor/a 02: “Boa tarde. Não tenho nem elogios e nem críticas! Apenas fiquei, incrédula, de saber que, não voltaram atender, com presencial! Já era tempo!! Como tudo agora é on-line!!!! Fazer o que né?!!! Vou continuar votando no mesmo domicílio de antes!! Obrigada”.

Nesta manifestação, apesar da eleitora manifestar-se de forma compreensível, é evidente a demanda por um atendimento mais humanizado e interacional. O contato presencial é uma tradição arraigada e uma necessidade por parte de muitos eleitores, que se sentem mais seguros com esse tipo de atendimento e mais satisfeitos com a atenção prestada. Compactua com esse entendimento este outro manifesto a seguir.

Eleitor/a 03: “Deveria ter um acesso mas fácil para conectar com o cartório eleitoral, por quê através deste portal não é possível solucionar as questões mais amplas. Seria bom se pudesse ter um atendimento presencial o mais rápido possível.” (SIC).

Um denominador em comum na análise qualitativa das sugestões, críticas e elogios verificados foi a necessidade de comunicação clara, simples. Independentemente do meio (físico ou virtual) há uma demanda por informações objetivas em uma linguagem mais palatável, mais apropriadas ao universo do eleitor, diferentemente do linguajar técnico jurídico. Assim relata outro eleitor no seguinte depoimento abaixo.

Eleitor/a 04: “Precisam aprimorar, diminuir o prazo para o retorno de informações e conclusões de processos. Melhorar na qualidade de resposta, podendo ser com

mais detalhes e argumentos compreensíveis a modo de facilitar a compreensão de pessoas leigas, que não entendem uma linguagem formal.”

O estudo detalhado das manifestações do eleitorado de forma minuciosa e qualitativa pode ilustrar de forma mais clara as necessidades do público do TRE-ES e como este deve se adequar às demandas da população em prol de um atendimento mais próximo e eficaz. Com os dados levantados é possível obter valiosas informações que devem entrar nos próximos planejamentos organizacionais visando a melhoria no atendimento ao público, conforme preceitua a missão do órgão.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 EXEMPLOS E APLICABILIDADE DE POSSÍVEIS SOLUÇÕES

Após a análise e discussão dos dados e a ênfase empírica desta dissertação, buscou-se exemplos de soluções práticas já existentes e implementadas em que se nota a contemplação das necessidades comunicacionais do público analfabeto funcional, facilitando o entendimento por parte desse.

5.1.1 Sinalização do metrô da Cidade do México

No final da década de 1960, iniciou-se a criação da rede de metrôs na capital do México. Atento e focado no perfil dos usuários do metrô, a prefeitura da cidade mexicana sabia que era necessário um projeto de sinalização visual claro e objetivo, que fosse compreensível para todo o público, trazendo segurança e utilidade para os usuários.

Chefiado pelo diretor de arte Lance Wyman, a equipe multidisciplinar mexicana estabeleceu uma série de requisitos para ilustrar e nomear as estações do metrô. Como ponto de partida, era necessário que o nome das estações fosse composto por apenas uma palavra e que o símbolo gráfico fizesse referência imediata às

características típicas do entorno do bairro, como personagens ilustres que viveram na região, aspectos geográficos, da fauna ou da flora, bem como marcos históricos do local.

Isso priorizava a comunicação em prol dos cidadãos analfabetos e auxiliava também os estrangeiros nos deslocamentos. Na figura abaixo, é possível visualizar o resultado dos pictogramas desenvolvidos para sinalização, utilizada com sucesso há mais de 50 anos.

Figura 06 – Iconografia das estações de metrô da Cidade do México



Fonte: Governo da Cidade do México. Disponível em: <https://www.metro.cdmx.gob.mx/iconografia>. Acesso em 15 nov.2022.

5.1.2 Emissão do título de eleitor pelas próprias comunidades

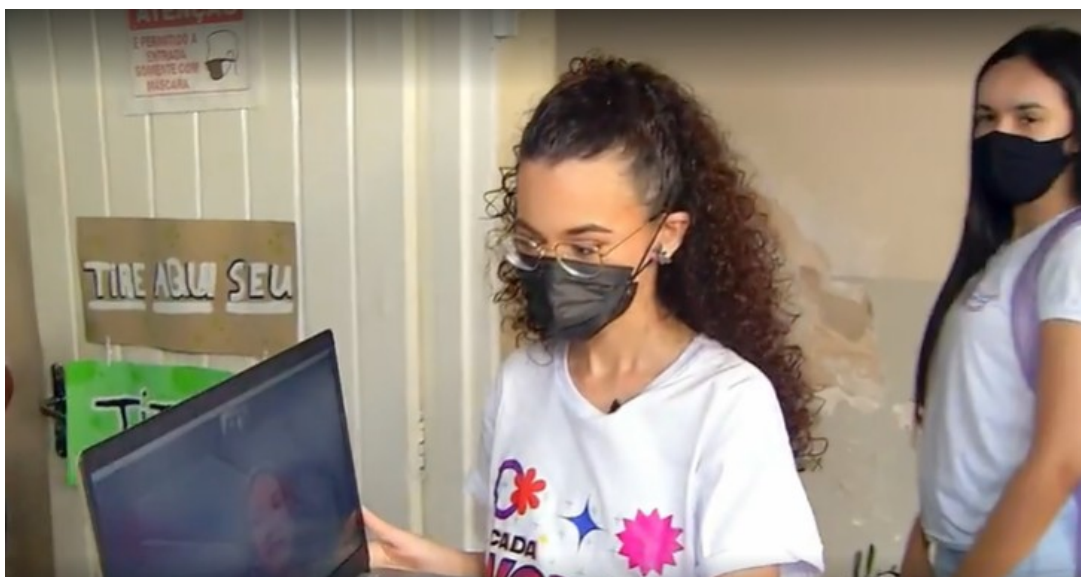
Com a possibilidade do requerimento on-line do alistamento, da transferência e das alterações no título de eleitor pelo Tribunal Superior Eleitoral no ano de 2022, surgiram iniciativas inovadoras em comunidades nas quais os cidadãos podiam usufruir dos serviços eleitorais com o auxílio de vizinhos e moradores (que se

prontificaram a ajudar aqueles que não tinham intimidade com a tecnologia) sem a necessidade de se deslocarem aos cartórios eleitorais.

Esse movimento proporcionou ainda mais capilaridade à Justiça Eleitoral e a aproximou dos eleitores que vislumbraram uma maneira mais acessível e prática de resolver a suas situações eleitorais, como comprovam as reportagens publicadas no portal G1 pelo programa Fantástico⁸, na página do Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra (MST)⁹ e no repositório de vídeos do Jornal Hoje no site da Globo Play¹⁰.

Em reportagem produzida pelo programa semanal Fantástico, os telespectadores puderam conhecer a jovem Heloíse Almeida que com apenas 17 anos levou o seu computador particular e montou a “barraca do título” em uma escola de Mossoró (RN), onde era possível tirar o título de eleitor pela internet.

Figura 07 – Jovem monta a “barraca do título” em escola pública



Fonte: captura de tela do Portal G1.globo.com

Já na matéria disponível no site do MST, o Coletivo Juventude, pertencente ao movimento, em conjunto com outros grupos de jovens e com movimentos sociais no

8 Disponível em: <<https://g1.globo.com/fantastico/noticia/2022/04/10/grupo-de-jovens-se-mobiliza-para-incentivar-adolescentes-de-16-e-17-anos-a-tirarem-o-titulo-de-eleitor.ghtml>>. Acesso em 15 nov.2022.

9 Disponível em: <<https://mst.org.br/2022/05/03/mutiroes-para-tirar-e-regularizar-o-titulo-de-eleitor-mobilizam-jovens-em-alagoas/>>. Acesso em 15 out.2022.

10 Disponível em: <<https://globoplay.globo.com/v/10498173>> Acesso em 15 nov.2022.

estado de Alagoas, promoveu mutirões em acampamentos e assentamentos no sertão do referido estado, onde era possível regularizar ou emitir o título de eleitor da população rural.

Figura 08 – Coletivo de jovens alistam e regularizam títulos da população rural



Fonte: captura de tela do site mst.org.br

Por fim, a matéria veiculada pelo Jornal Hoje mostrou o trabalho desenvolvido pelo projeto Rua de Direitos, capitaneado pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG)¹¹ em parceria com diversas entidades e órgãos, dentre eles o Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais (TRE-MG). A mobilização realizada em 2022 possibilitou que pessoas em situação de rua da capital mineira pudessem emitir ou regularizar o título eleitoral, trazendo dignidade e cidadania àquela população muitas vezes marginalizada e esquecida pelo poder público.

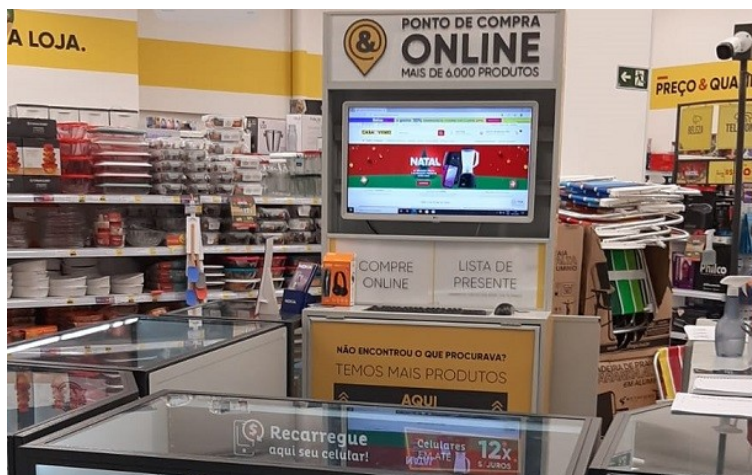
5.1.3 Adequação dos canais de atendimento

Iniciativas híbridas têm sido implementadas no setor privado como o totem disponível dentro da loja Casa & Vídeo, que permite aos consumidores visualizar e

¹¹ Disponível em: <<https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/tjmg-promove-nova-edicao-da-rua-de-direitos-8A80BCE67FF4730B018019753BBF7312.htm#.Y02BOnbMKUk>>. Acesso em 16 nov.2022.

comprar on-line os produtos no site da empresa. O totem físico oferece um computador conectado à internet, equipamento e infraestrutura muitas vezes indisponíveis aos consumidores em suas residências, além de permitir que, em caso de dúvidas, o usuário possa pedir auxílio diretamente a um vendedor da loja física.

Figura 09 – Atendimento híbrido



Fonte: acervo do autor

Analisando a figura supracitada, fica evidente a necessidade de atualização por parte do setor público (aqui representado pela Justiça Eleitoral) dos canais de atendimento ao usuário. É preciso que a Justiça Eleitoral adote para si o papel não só jurisdicional que já exerce, mas também o papel de educadora, como uma instituição alfabetizadora digital.

Por que não disponibilizar algo semelhante nos cartórios eleitorais ou em locais públicos de grande movimento de eleitores? Uma iniciativa desse porte aproxima os serviços eleitorais do público, demonstra cuidado e empatia por parte da Justiça e estaria de pleno acordo com os valores institucionais presentes no Planejamento Estratégico do TRE-ES (2021, p.09), especialmente aqueles relacionados à acessibilidade, celeridade e inovação.

5.2 PERSPECTIVAS DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL PERANTE OS ANALFABETOS FUNCIONAIS

Nos exemplos citados anteriormente, é possível constatar que já existem movimentos que extrapolam os limites institucionais governamentais e vão ao encontro das necessidades da população analfabeta funcional. No entanto, há margem para que essas iniciativas sejam endossadas pelo setor governamental, como uma forma de legitimar as ações e ampliar a sua atuação perante a esse público.

Nesse sentido, esta dissertação propõe contribuir com o debate, instando a Justiça Eleitoral a adequar-se à realidade presente e aperfeiçoar-se para incrementar ainda mais a oferta e disponibilização de serviços aos eleitores de forma acessível e facilitada.

Os resultados encontrados na pesquisa realizada reforçam a necessidade de aproximação da Justiça Eleitoral junto aos analfabetos funcionais, uma vez que esses eleitores representam um grande contingente e são um dos públicos mais vulneráveis e carentes de informação.

Os resultados obtidos e exemplos pesquisados proporcionaram a elaboração do primeiro Produto Técnico/Tecnológico (PTT) da área de comunicação institucional do TRE-ES. Focado nos eleitores analfabetos funcionais, o inédito PTT visa apresentar o procedimento da transferência do título de eleitor em uma linguagem simples e com o auxílio gráfico das técnicas do direito visual. Em um projeto piloto, será a primeira publicação de uma série contendo as principais dúvidas e demandas recebidas pelos eleitores, convertidas e explanadas em formato de cartilha orientativa.

Dessa forma, fica clara a aderência da dissertação à linha de pesquisa número 02 – tecnologia, inovação e operações no setor público - do Programa de Pós-graduação em Gestão Pública (PPGGP) - por englobar modernas tecnologias de escopo informacional, inovativo e comunicacional. Além disso, a dissertação está alinhada e em conformidade com o projeto estruturante 4 – transformação e inovação organizacional -, pois contempla a gestão pública em sua contemporaneidade, bem como reforça um tema emergente cujas medidas propostas são participativas e visam a equidade e a inclusão social.

Tendo em vista a dificuldade dos cidadãos analfabetos funcionais em realizar leituras de pequenas sentenças e palavras, bem como encontrar informações literais em textos simplificados e o entendimento de sinais de pontuação, sugere-se que para disponibilizar e orientar esse perfil, sejam utilizados nos fluxos comunicacionais dos órgãos públicos meios que privilegiem a oralidade e a composição imagética.

Os potenciais impactos das soluções propostas são plenamente factíveis e proporcionarão um alto impacto não só no âmbito do TRE-ES, mas também em toda a Justiça Eleitoral. A possibilidade de aplicação da pesquisa em nível nacional e da obtenção de novos dados por meio das demais ouvidorias regionais eleitorais permitirá um precioso compilado de dados e informações que no futuro serão de extrema utilidade para estabelecer novos planejamentos comunicacionais para o público analfabeto funcional.

6 REFERÊNCIAS

ANDRADE de Souza, Cândido Teobaldo. **O público na sociedade de massas**. Revista Comunicações e Artes, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo; n. 5, p. 61-77. São Paulo, 1971. Disponível em: <<http://www.portalrp.com.br/bibliotecavirtual/teobaldodeandrade/teobaldo01/0288.pdf>>. Acesso em 19 nov. 2021.

BARBOZA, Elza Maria Ferraz. **A linguagem clara em conteúdos de websites governamentais para promover a acessibilidade a cidadãos com baixo nível de escolaridade**. In: Revista Inclusão Social, v.4, 2011. Disponível em <<http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1644>>. Acesso em 12 nov.2021.

BONILLA, Maria Helena Silveira. **Escola Aprendente: desafios e possibilidades** postos no contexto da Sociedade do Conhecimento. Tese (Doutorado) – Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Educação. Salvador, 2002. Disponível em <<http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/6819>>. Acesso em 09 nov.2021.

BRANDÃO, Elizabeth Pazito. Conceito de comunicação pública. In: DUARTE, Jorge (Org). **Comunicação Pública: estado, mercado, sociedade e interesse público**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em 13 nov. 2021.

BRASIL. **Lei nº.13.460/2017**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm>. Acesso em: 18 out.2021.

BRASIL. **Lei nº.14.129/2021**. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm>. Acesso em 18.out.2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 345/2020**. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>>. Acesso em 15 nov.2021.

BRASIL. Senado Federal. **Manual de comunicação do Senado Federal**. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/manualdecomunicacao/estilos/linguagem-inclusiva>>. Acesso em 18 out.2021.

BRASIL. Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo. **Planejamento Estratégico 2021/2026**. Vitória, 2021. Disponível em: <https://www.tre-es.jus.br/o-tre/governanca-e-gestao/arquivos/planejamento-estrategico-2021-2026/rybena_pdf?file=https://www.tre-es.jus.br/o-tre/governanca-e-gestao/arquivos/planejamento-estrategico-2021-2026/at_download/file> Acesso em: 01 dez. 2021.

BRASIL. Tribunal Regional Eleitoral do Paraná. **Linguagem cidadã**. Curitiba, 2021. Disponível em: <<https://www.tre-pr.jus.br/imprensa/noticias-tre-pr/2021/Abril/tre-pr-adota-a-linguagem-cidada-na-comunicacao-institucional>> Acesso em: 19 out. 2021.

BRASIL. Tribunal Superior Eleitoral. **Guia de linguagem inclusiva para flexão de gênero**. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/imprensa/noticias-tse/arquivos/tse-guia-de-linguagem-inclusiva/at_download/file> Acesso em: 08 nov. 2021.

CANCLINI, Nestor Garcia. **Consumidores e Cidadãos: conflitos multiculturais da globalização**. Rio de Janeiro: Ed. UFRJ, 2010.

CEARÁ, Governo do Estado do. **Guia ÍRIS de simplificação: linguagem simples e direito visual**. Fortaleza, 2022. Disponível em: <https://irislab.ce.gov.br/wp-content/uploads/2022/03/Guia-I%cc%81RIS-de-Simplificac%cc%a7a%cc%83o_-Linguagem-Simples-e-Direito-Visual.pdf>. Acesso em 13 out.2022.

CEZAR, Layon Carlos. **Comunicação e marketing no setor público: diferentes abordagens para a realidade brasileira**. Brasília: Enap, 2019.

COELHO, Alexandre et al. **Legal design [recurso eletrônico]: teoria e prática**. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2021. 464p., ePUB.

CORRALES COMPAGNUCCI, Marcelo et al. (Ed.). **Legal Design: Integrating Business, Design and Legal Thinking with Technology**. Edward Elgar Publishing, 2021.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 31. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

DUARTE, Jorge. Sobre a emergência do(s) conceito(s) de comunicação pública. In: **Comunicação Pública, Sociedade e Cidadania [livro eletrônico]** / KUNSCH, Margarida (Org). 1.ed. – São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2019.

DUARTE, Jorge (Org). **Comunicação Pública: estado, mercado, sociedade e interesse público**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

DUARTE, Marcia. Comunicação e cidadania. In: DUARTE, Jorge (Org). **Comunicação Pública: estado, mercado, sociedade e interesse público**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

FISCHER, Heloísa. **Clareza em textos e-gov, uma questão de cidadania**. Com Clareza: Rio de Janeiro, 2018.

FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

FORTES, Waldyr Gutierrez. **Relações Públicas - Processo, Funções, Tecnologia e Estratégia**. 2. ed. São Paulo: Summus, 2003.

FRANÇA, Vera. O objeto da comunicação/a comunicação como objeto. In: **Teorias da comunicação: conceitos, escolas e tendências**. HOHLFELDT, Antonio; MARTINO, Luiz C.; FRANÇA, Vera Veiga (Org.). 10. ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

FREIRE, Paulo. **Extensão ou comunicação?** 7. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1983.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIRARDI, Helena Mendivil. **Melhoria contínua na gestão pública: uma avaliação do serviço de atendimento ao público no Planetário de Vitória/ES**. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) - Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas. 2020.

GRUNIG, James E; FERRARI, Maria A; FRANÇA, Fábio. **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. 2. ed. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2011.

GOSCIOLA, V. **Roteiro para as novas mídias**. Do game à TV interativa. São Paulo: SENAC, 2003.

HOHLFELDT, Antonio. Comunicação pública: os diferentes sentidos do interesse público. In: **Comunicação Pública, Sociedade e Cidadania [livro eletrônico]** / KUNSCH, Margarida (Org). 1.ed. – São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2019.

INHOTI, Aline Almeida. **A identidade do sujeito analfabeto em contradição na mídia**. Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual de Maringá, Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, Programa de Pós-Graduação em Letras. 150f. Maringá, 2011. Disponível em: <<http://repositorio.uem.br:8080/jspui/handle/1/4019> >. Acesso em: 03 nov.2021.

INSTITUTO PAULO MONTENEGRO. **Inaf Brasil**. Indicador de alfabetismo funcional. Disponível em: <<https://alfabetismofuncional.org.br/metodologia>>. Acesso em 14 nov.2021.

JENKINS, H. **Cultura da Convergência**. 2ª ed. São Paulo: Aleph, 2009.

KOÇOUSKI, Marina. Comunicação pública: construindo um conceito. In: MATOS, Heloiza Helena Gomez de (Org). **Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo, ECA/USP, 2012.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4. ed. São Paulo: Summus, 2003.

KUNSCH. **Comunicação organizacional estratégica: aportes conceituais e aplicados [livro eletrônico]** / organização Margarida Maria Krohling Kunsch. – São Paulo: Summus, 2016.

KUNSCH, Margarida; KUNSCH Waldemar. **Relações públicas comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora [livro eletrônico]** / organização Margarida Maria Krohling Kunsch, Waldemar Luiz Kunsch. São Paulo: Summus, 2014.

LIMA, P. D. B. **A excelência em gestão pública: a trajetória e a estratégia do Gespública**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

LIMA, Fábila; SILVA, Daniel. Sistema híbrido de mídia: possibilidades de reflexão para a comunicação organizacional e as relações públicas. In. SCROFERNEKER, C. M. A.; AMORIM, L. R. de A (Orgs.). **(Re)Leituras contemporâneas sobre comunicação organizacional e relações públicas**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2017.

MAIA, Ana; NYBØ, Erik; CUNHA, Mayara. **Legal Design - Criando documentos que fazem sentido para o usuário**. Editora Saraiva, 2020. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553613687>. Acesso em: 15 nov. 2022.

MATOS, Heloiza. Comunicação pública, esfera. In: DUARTE, Jorge (Org). **Comunicação Pública: estado, mercado, sociedade e interesse público**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MELLO, Carlos Henrique Pereira. **Gestão da Qualidade**. Pearson Education do Brasil. Editora Pearson 190. ISBN 9788576056997. 2011.

MÉXICO, Governo da cidade do. “**Lance Wyman y la comunicación visual en el Metro**”. Disponível em: <<https://www.metro.cdmx.gob.mx/iconografia>>. Acesso em 15 nov.2022.

PAZZINI, Renata Cristina Pinto. **Comunicação Organizacional e crises de imagem: relatório de apoio à gestão de crises para o Ifes- Campus Vitória**. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) - Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas. 2018.

PERUZZO, Cicília M; SGOTI, Silmara. **A Inter-relação entre Comunicação e Cidadania: os desafios da sua práxis na sociedade pós-moderna marcada pelo consumo**. XX Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste – Uberlândia - MG, 2015.

PINHO, J. B. **Propaganda institucional: usos e funções da propaganda em relações públicas**. São Paulo: Summus, 1990.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social métodos e técnicas**. 4. ed. São Paulo. Atlas. 2017. Recurso online.

SANTAELLA, Lucia. Novos desafios da comunicação. In. **Revista Lumina**. Facom/UFJF. v.4, n.1, p.1-10, jan/jun 2001.

SÃO PAULO, Governo do Estado de. **Orientações para adoção de linguagem clara**. São Paulo, 2016. Disponível em <http://www.governoaberto.sp.gov.br/wpcontent/uploads/2017/12/orientacoes_para_adoacao_linguagem_clara_ptBR.pdf>. Acesso em 19 out.2021.

SÃO PAULO, Prefeitura de. **Princípios de uma Linguagem Cidadã**. 2018. Disponível em: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/chamadas/3_colocado_grupo_1539290157.pdf>. Acesso em 19.out.2021.

SÃO PAULO, Prefeitura de. **Linguagem Simples no Setor Público**. São Paulo: (011) Lab, 2020. Disponível em: <<https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/6181>> Acesso em 19 out.2021.

SCROFERNEKER, C. M. A; SILVESTRIN, C. B.; SIIVA, d. W.; OLIVEIRA, R. F. Comunicação e mídias sociais: em busca de diálogos possíveis. in: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, XXXvi, 2013. **Anais...** São Paulo: Intercom, 2013.

SOARES, Nogueira Ana Thereza; MONTEIRO, Luisa da Silva. **Propostas conceituais para a comunicação no contexto organizacional**. 1.ed. Rio de Janeiro: Editora Senac Rio, 2012.

TORO, Jose; WERNECK, Nisia. **Mobilização Social**: um modo de construir a democracia e a participação. Belo Horizonte: Autêntica, 2004.

VALADÃO, Gabriel Aguiar. **A interatividade no Facebook enquanto fonte de informação estratégica para os processos seletivos do Ifes**. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) - Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas. 2019.

6.1 APÊNDICES

Apêndice A – Produto Técnico

PEÇA VISUAL PARA APRESENTAR A TRANSFERÊNCIA DO TÍTULO DE ELEITOR NO FORMATO DA LINGUAGEM SIMPLES

Após a análise dos resultados da pesquisa, propõe-se como produto técnico tecnológico (PTT) a elaboração de uma peça visual para apresentar o procedimento da transferência do título de eleitor em uma linguagem simples e com o auxílio gráfico das técnicas do direito visual.

Em um projeto-piloto, será a primeira publicação de uma série contendo as principais dúvidas e demandas recebidas pelos eleitores, transformadas em formato de cartilha orientativa focada nos eleitores analfabetos funcionais. O PPT poderá ser utilizado pelos demais Tribunais Regionais Eleitorais, contribuindo para a padronização e a disseminação do conhecimento, em prol do atendimento universal e acessível a todos que necessitem dos serviços da Justiça Eleitoral.

Com temas de periodicidade bimensal, as peças gráficas serão distribuídas aos Cartórios Eleitorais e a aceitação dessas pelos servidores será mensurada mediante a avaliação interna da qualidade e relevância do conteúdo por meio de formulário eletrônico. Já a avaliação externa da percepção do público quanto à melhoria do atendimento recebido, será mensurada por meio de pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria do TRE-ES.

O conteúdo das peças gráficas terá como contribuições os resultados obtidos na pesquisa desta dissertação, com o intuito de sanar os problemas de acesso aos serviços públicos pelos cidadãos analfabetos funcionais, visando apontar soluções customizadas para a realidade e perfil socioeducativo desse segmento da população.

Na peça gráfica apresentada nota-se que foi dado foco na linguagem simples e nos preceitos do direito visual. No cabeçalho da peça já é possível ao leitor identificar que trata-se de uma comunicação governamental, ilustrada pelo logotipo do TRE-

ES, bem como há uma chamada sintética indicando o objetivo principal da peça: a mudança de endereço (local de votação). Adotou-se tanto a linguagem visual com a utilização de uma caixa de papelão, símbolo altamente conhecido e relacionável à mudança, quanto a informação textual e em destaque da chamada, já que a peça é destinada não só ao analfabetos, mas também aos analfabetos funcionais, que possuem habilidade para ler pequenos textos.

Utilizou-se a iconografia das casas e do caminhão de transporte com o símbolo de pessoas em movimento, culminando com o desenho ilustrado de um documento fazendo alusão ao título de eleitor.

Para conduzir o raciocínio e entendimento dos leitores, a peça foi desenvolvida com a indicação de três etapas, no formato de passo a passo, simbolizado pelos números 1, 2, 3. Além disso, as setas gráficas dão movimento à peça e indicam ao leitor que primeiramente ele deve apresentar um documento para identificação, posteriormente um comprovante de endereço no qual foram inseridos símbolos de fácil assimilação como a conta de luz (símbolo do raio), água (representada pela gota) e de telefone.

O passo a passo, além de seguir a gradação dos números, também está disposto dentro de “boxes” para que o leitor não misture ou confunda as informações. Os “boxes” estão dispostos na posição da esquerda para a direita e de cima para baixo, fazendo alusão à descida de uma escada, sinalizando para o leitor a ordem correta de cada procedimento. As informações imagéticas e textuais culminam com o passo número três, qual seja: a ida ao balcão de atendimento.

Para aqueles eleitores que possuem uma capacidade de leitura mínima, utilizou-se o comando “vá”, em vez de dirija-se, para facilitar a compreensão e o uso da palavra “fim”, também de fácil assimilação mesmo para os analfabetos que estão habituados a ver essa disposição de letras. Como auxílio visual, a imagem de um balcão de atendimento e o símbolo de “visto” em verde complementam a mensagem, indicando que se trata da última etapa para obtenção do título com o endereço atualizado.



MUDANÇA DE ENDEREÇO

