

LEGAL DESIGN: UMA FERRAMENTA DE DEMOCRATIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL

LEGAL DESIGN: A TOOL FOR DEMOCRATIZATION OF ACCESS TO JUSTICE IN BRAZIL

Fernanda Martins Custódio Lima¹
Daniela de Melo Crosara²

RESUMO

O Direito representa uma das ciências sociais mais tradicionalistas e formais existentes. No entanto, em uma sociedade altamente globalizada, em que constantemente novas abordagens à inovação são bem-vindas, a esfera jurídica não poderia se blindar de tais mudanças universais. Nesta mesma linha de raciocínio, foi necessário idealizar e performar uma nova estratégia que se apresenta resoluções eficazes, rápidas e amplamente acessíveis na seara do direito, assim, surge o *Legal Design*. Um novo olhar que compreende uma série de ferramentas baseadas nos princípios do *Design*, tal como o modelo mental *Design Thinking*, uma abordagem centrada no ser humano e na experiência do usuário. À vista disso, o presente artigo tem como intuito discorrer sobre a aplicação do *Legal Design* e suas vertentes sendo elas o *Visual Law* e *UX Design* sob a ótica de um “terceiro caminho” que vislumbra novos tipos de processos, serviços e interações jurídicas por meio de metodologias ainda não habituais neste setor. Neste percurso, os resultados apontam para uma nova perspectiva a respeito do princípio da operabilidade do Direito, que agora abarca ferramentas mais ágeis e funcionais centradas no receptor, com o intuito de tornar os serviços jurídicos prestados mais satisfatórios e uma justiça arraigada à sua função social pautada na democratização do seu acesso.

Palavras-chave: Acesso à Justiça; Legal Design; Visual Law; UX Design.

ABSTRACT

Law represents one of the most traditionalist and formal social sciences in existence. However, in a highly globalized society, where constantly new approaches to innovation are welcome, the legal sphere could not be shielded from such universal changes. In this same line of reasoning, it was necessary to idealize and perform a new strategy that presents effective resolutions, fast and widely accessible in the field of law, thus, legal design emerges. A new look that comprises a series of tools based on the principles of Design, such as the Mental Design Thinking model, an approach centered on the human being and the user experience. In view of this, this article aims to discuss the application of Legal Design and its aspects such as Visual Law and UX Design from the perspective of a "third path" that envisions new types of processes, services and legal interactions through methodologies not yet usual in this sector. In this journey, the results point to a new perspective regarding the principle of the operability of

¹ Discente do curso de graduação em Direito na Faculdade de Direito “Prof. Jacy de Assis” na Universidade Federal de Uberlândia (UFU). E-mail: fernanda.custodio@ufu.br

² Docente do curso de graduação em Direito na Faculdade de Direito “Prof. Jacy de Assis” na Universidade Federal de Uberlândia e Coordenadora do Núcleo Produção Científica da Faculdade de Direito e do Grupo de extensão Laboratório Direito e Design. (UFU). E-mail: danielamcrosara@ufu.br

law, which now encompasses more agile and functional tools centered on the receiver, in order to make the legal services provided more satisfactory, and a justice rooted to its social function based on the democratization of its access.

Key Words: Access to justice; Legal Design; Visual Law; UX Design.

1. INTRODUÇÃO

A presente pesquisa insere-se no contexto das relações sociais altamente globalizadas e tecnológicas, voltadas para a otimização e usabilidade de processos, serviços e comunicações, mas que ainda se encontra enraizada em um modelo engessado e ineficiente no que diz respeito as relações jurídicas. Na sociedade brasileira não é preciso ir tão longe para entender a proporção da problemática enfrentada, boa parte dos cidadãos não conseguem compreender a robusta linguagem jurídica, inúmeros documentos em letras minúsculas e as complexas fases de um processo que para a maioria dos operadores do direito já se tornou um ato corriqueiro. Estes obstáculos enfrentados no que diz respeito a acessibilidade a justiça são muito diferentes se comparados a tempos passados.

O acesso à justiça é uma garantia fundamental previsto no art. 5º, XXXV, na ilustre Constituição Federal de 1988, que assegura o cidadão o direito de resolver seus litígios sob a tutela do Estado. Ainda na década de 80, o tema foi objeto de estudo dos juristas Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988) que foram precursores ao se debruçarem sobre as barreiras enfrentadas pela população na efetiva concretização do acesso à justiça, na obra literária foi possível ressaltar as problemáticas vivenciadas na época e propor soluções tangíveis a serem aplicadas.

Em apertada síntese, a obra “Acesso à Justiça” elencou como obstáculo as despesas processuais suportada pelos litigantes. No cenário em que há a figura do hipossuficiente, é nítido sua desvantagem ao não conseguir suportar a morosidade do processo e a incerteza do custo final, de tal forma que a outra parte não encontre empecilhos no quesito financeiro e possa apresentar argumentos de forma mais eficiente e elaborada. Ademais, conforme bem pontuado por Cappelletti e Garth (1988), era preciso assegurar a tutela de direitos individuais bem como os direitos coletivos.

Na contemporaneidade, apesar dos avanços tecnológicos, não foi possível que o Estado-Juiz suportasse o aumento das demandas judiciais em decorrência da alta interatividade social proporcionada pelo advento da Internet. Assim, a esfera jurídica atual se vê diante de novas problemáticas, em uma era em que as informações são produzidas em massa e consumidas de forma voraz, a comunicação jurídica permaneceu em sua rigidez lexical presente nas petições

e diversos contratos, o que impossibilita uma resolução rápida dos processos, bem como a compreensão dos próprios destinatários finais.

Nessa conjuntura, surge o seguinte questionamento, como tornar o acesso à justiça um processo mais democrático e efetivo? Com o intuito de responder a presente pergunta, dentre outras reveladas ao longo do estudo, foi realizada uma pesquisa sobre a existência de novas iniciativas nesse contexto, novas formas de prestar serviços jurídicos, de viabilizar e confeccionar peças processuais capazes de atingir a compreensão do usuário final. Nesse percurso, indaga-se, seria possível a existência de um direito multifacetado capaz de criar metodologias ágeis e eficazes para promover essa acessibilidade?

Nesse caminho, o Legal Design surge como forte alternativa para transformar o jurídico, busca se desvencilhar de um ambiente reativo, isto é, em que há uma espera pelas demandas judiciais para só, posteriormente, pensar nas soluções. Assim, atua em um caminho mais proativo, em que antecipa os passos existentes na problemática por meio da análise de dados (*analytics*) e propõe uma gama de alternativas a serem aplicadas em procedimentos internos, buscando, dessa forma, evitar o inchaço da máquina judiciária, proporcionar mediações mais assertivas e o efetivo acesso à justiça (HOLTZ, COELHO, 2019, p. 14, e-book).

Desse modo, num primeiro momento, o presente artigo tem como objetivo discorrer sobre o princípio do acesso à justiça, seus obstáculos e resoluções sob a ótica apresentada por Bryant Garth e Mauro Cappelletti. Em seguida, apresentar nova metodologia que vem ocupando mais espaço no universo jurídico, o Design Thinking, um novo modelo mental, uma abordagem à inovação que equilibra novas estratégias e metodologias capazes de mudar a percepção do indivíduo sobre o mundo.

Neste caminho, pretende expor e defender o Legal Design como sistema de inovação jurídica, com o intuito de promover o acesso a justiça ao se desvencilhar de uma visão tecnocêntrica presente na esfera jurídica, bem como propor uma linguagem mais acessível que explora múltiplos recursos visuais que vão além dos signos verbais. Também, demonstrar como as subáreas, como Visual Law e o UX Design, constantemente vem ganhando força ao propor novas formas de comunicações na área jurídica. Ademais, proceder-se-á à análise como se dá o processo de construção de documentos jurídicos em que há a aplicação dos passos, ferramentas e metodologias do Legal Design, de forma que, conseqüentemente, se observará como esse processo atua frente ao meio jurídico e quais seus impactos atuais neste cenário.

Por fim, a escolha do presente tema justifica-se no avanço tecnológico global que desafia o operador do direito a buscar novas formas de se adaptar a essa corrente inovadora de serviços e processos, conhecido popularmente também como “Direito 4.0”. Mesmo diante de uma

ciência jurídica tradicionalista, atrelada fielmente a procedimentos morosos e pouco efetivos, o presente trabalho demonstrará como Legal Design pode atuar como uma nova frente, mais efetiva e otimizada, de forma que haja a construção de um direito mais acessível e democrático, sobretudo, sob uma perspectiva da sua efetividade.

2. DO ACESSO À JUSTIÇA

Inicialmente, a fim de compreender melhor o objetivo central da presente pesquisa, é necessário fazer questionamentos atinentes ao conceito de “acesso à justiça”. A Carta Magna, promulgada em 5 de outubro de 1988, elencou como garantia fundamental o princípio do acesso à justiça, em seu art. 5º, XXXV. No entanto, em tempo prévio, operadores do direito já haviam atribuído diversos questionamentos e, por consequência, a designação de conceitos diversos.

Eliane Botelho (1996) disserta que a expressão “acesso à justiça” pode ser objeto de longas discussões, conceituada como o acesso ao Poder Judiciário até a chegada das instâncias legais, bem como a resolução de conflitos sob a tutela do Estado.

Em oposição, Kazuo Watanabe (1998) discorre que o acesso à justiça não possui um fim ao chegar no Poder Judiciário, mas sim inicia uma nova valoração ao termo, e se desprende da instituição estatal ao vislumbrar o acesso à ordem jurídica como uma finalidade à garantia dos direitos fundamentais, capaz de aprofundar seu conceito sob novas perspectivas.

Ademais, Boaventura de Sousa Santos (1989), preceitua que o direito estatal deve ser visto como apenas uma das diversas formas de direito apresentadas na sociedade, mesmo que ocupe um posto indiscutivelmente importante, é necessário que se comunique com outras formas de direito existentes.

Dessa forma, Pedroso (2011), pondera que o “acesso à justiça” não se apresenta no sentido estrito do cidadão saber sobre seus próprios direitos e provocar a máquina judiciária de forma a obter uma resolução do seu conflito, mas abrange uma série de fatores atinentes a educação e a cultura jurídica.

Seja qual for, independente dos diversos conceitos por ora apresentados, o presente estudo parte do pressuposto que o direito é pautado em uma superestrutura relacionada as múltiplas interações humanas. De tal forma que prender-se a um só conceito atrelado ao momento em que o Poder Judiciário compõe a relação, não parece ser capaz de compreender a magnitude dos conjuntos que envolvem os procedimentos que se apresentam capazes de viabilizar a concretização de direitos e garantias fundamentais no que diz respeito ao acesso à justiça.

2.1 BARREIRAS AO EFETIVO ACESSO À JUSTIÇA

No fim dos anos setenta, Mauro Cappelletti e Brian Garth se debruçaram sobre as problemáticas atinentes ao presente tema, partindo da análise dividida em duas etapas. Primeiro, sob um sentido restrito, em que era necessário identificar os padrões existentes ou não entre o acesso ao direito e à justiça em comparação à justiça com a igualdade no acesso ao sistema jurídico, bem como a representação de um advogado durante o litígio. No segundo momento, era necessário encarar o problema sob uma ótica mais ampla, como o acesso ao direito atuava nas garantias e efetividade dos direitos individuais em comparação aos direitos transindividuais.

A partir desse ensaio empírico, os referidos autores se dedicaram a identificar as barreiras que impediam a efetivação do acesso à justiça, e elencaram os seguintes obstáculos: as custas judiciais, pequenos vultos da demanda e claro, o tempo.

Os custos exacerbados do processo compreendiam os honorários advocatícios como forma de garantir uma boa representação e assistência jurídica nos tribunais, as despesas atinentes as provas periciais, documentais e testemunhais, além disso, o receio gerado pelo ônus sucumbências era tamanha que desestimulava o cidadão a ingressar em juízo. (CAPPELLETTI, GARTH, 1988, p.16)

Ademais, as ações que possuíam um valor mais irrisório, o que acontecia em diversas circunstâncias, deixavam de serem ajuizadas em função do valor dos custos judiciais representarem ser maiores que o montante discutido na própria demanda, a ponto que o litigante não via razão em dispendir desses recursos para ter direito a resolução do litígio.

Outro fator exposto diz respeito a morosidade do Poder Judiciário, uma vez que o trâmite lento do processo representava mais despesas judiciais, de forma que aos hipossuficientes cabia aceitar acordos com valores bem a baixo dos apresentados nos litígios, de modo que se entendia que o acesso à justiça estava interligado com a razoável duração do processo. (CAPPELLETTI E GARTH, 1988, p.19)

Nesse ínterim, foi possível concluir que os obstáculos vivenciados pelo sistema jurídico eram mais evidentes em causas com valores menores e aquelas que tinham apenas a atuação de um autor individual, em especial, aos mais desfavorecidos economicamente, pois não poderiam dispor de recursos a bel prazer até que o conflito fosse sanado de acordo com o tempo do Poder Judiciário.

2.2 ONDAS RENOVATÓRIAS (CAPPELLETIANAS) COMO EFETIVO ACESSO À JUSTIÇA

Diante da presente problemática, Cappelletti e Garth (1988) se propuseram a apresentar soluções a qual denominaram como “ondas renovatórias”, segmentadas em três. A primeira onda relaciona-se ao surgimento de uma assistência jurídica gratuita, como forma de superar a barreira econômica gigantesca presente na esfera jurisdicional. A segunda, diz respeito aos direitos transindividuais, especificadamente no âmbito do consumidor, uma vez que já era perceptível que o procedimento adotado para os processos individuais não poderia ser o mesmo em relação as garantias e direitos da coletividade. A respeito dessa temática, Michele Damasceno Marques (2010) discorre:

De uma perspectiva equivocada, em que se pensava que se o direito ou interesse pertencia a todos é porque não pertencia a ninguém, percebeu-se que se o direito ou interesse não pertencia a ninguém é porque pertencia a todos, e, a partir desse enfoque, cuidou-se de buscar meios adequados à tutela desses interesses, que não encontravam solução confortável na esfera do processo civil. (MELLO, 2010, p.21)

Ademais, pontua que:

Essa nova concepção do direito pôs em relevo a transformação do papel do juiz, no processo, e de conceitos básicos como a citação e o direito de defesa, na medida em que os titulares de direitos difusos, não podendo comparecer a juízo – por exemplo, todos os interessados na manutenção da qualidade do ar em uma determinada região – é preciso que haja um “representante” adequado para agir em benefício da coletividade. A decisão deve, em tais casos, ser efetiva, alcançando todos os membros do grupo, ainda que não tenham participado individualmente do processo. (MELLO, 2010, p.23)

Por fim, a terceira onda, denominada como “o enfoque do acesso à justiça”, busca se desvencilhar de antigas abordagens judiciais e desenvolver novos procedimentos acerca das técnicas processuais, além disso, vislumbra trabalhar a problemática em sua origem, o que resulta em um melhor preparo dos estudantes e operadores do direito, acerca dessa vertente, asseveram Cappelletti e Garth (1988):

À medida que as sociedades do laissez-faire cresceram em tamanho e complexidade, o conceito de direitos humanos começou a sofrer uma transformação radical. A partir do momento em que as ações e relacionamentos assumiram, cada vez mais, caráter mais colérico que individual, as sociedades modernas necessariamente deixaram para trás a visão individualista dos direitos, referida nas “declarações de direitos”, típicas do século dezoito e dezenove. O movimento fez-se no sentido reconhecer os direitos e deveres sociais dos governos, comunidades, associações e indivíduos. Esses novos direitos humanos, exemplificados pelo preâmbulo da Constituição Federal de

1946, são, antes de tudo, os necessários para tornar efetivos, quer dizer, realmente acessíveis a todos, os direitos antes proclamados. (CAPPELLETTI, GARTH, 1988, p. 10 e 11)

Nessa conjuntura, importante ressaltar que esta terceira onda foi responsável pela existência dos Juizados Especiais, que no Brasil encontram-se regulamentados na Lei nº 9.099/95, e se apresentam como um verdadeiro procedimento pautado na economia processual e celeridade, exercendo a possibilidade de ingressar com uma ação cujo valor da causa seja de até vinte salários mínimos vigente na época, ademais, possibilita que as partes possam atuar sem a presença de um advogado.

Neste percurso, apesar da referente obra ter mais de quatro décadas de existência, percebe-se que a terceira onda apresenta uma porta para diferentes caminhos, com o intuito de otimizar processos, buscar um equilíbrio entre a necessidade apresentada pelo indivíduo e os novos desafios globais lançados na seara do direito na contemporaneidade. É preciso dar margem a imaginação, a proliferação de novas ideias e ter a coragem de sair da zona de conforto estruturada por séculos, é preciso enxergar novas possibilidades e integrar o direito a tecnologia.

3. UM NOVO MODELO MENTAL: DESIGN THINKING

A sociedade atual é marcada pela cultura da inovação, desde que as atividades econômicas mundiais em desenvolvimento iniciaram uma espécie de transição da produção industrial à viabilização de novos processos, serviços, comunicações, a inovação já não se trata mais de um diferencial importante no momento de escolha do consumidor ao definir um produto ou serviço, atualmente, ela enquadra-se como uma verdadeira estratégia de sobrevivência.

Não indiferente, é muito comum que os usuários ao irem as compras se deparem com diversas prateleiras e produtos similares, mudando apenas o tamanho, cor ou marca, mas a sua funcionalidade de fato, é idêntica à concorrência. Isto pode ser definido como um sistema de negócios que são elaborados visando a sua permanência no mercado econômico, mas não se dispõem de processos aprofundados em buscas por inovações de fato, por isso, são fáceis de serem copiadas, assim, há um maior foco no problema em acompanhar as pequenas alterações feitas pelas empresas, do que de fato no projeto estruturado pela equipe, voltado para a solução.

Neste ponto, reside uma crucial diferença entre aqueles que se limitam ao ato do incremento e canalizam suas energias a curto prazo, e aqueles que, apesar de se disporem as restrições, conseguem ir além, baseando-se em três critérios: a praticabilidade, em que questiona-se se o presente produto/serviço é funcional em um futuro não tão distante, a viabilidade, sendo esta a capacidade de tornar-se sustentável ao passar do tempo, e a

desejabilidade, o que nada mais é do que ser capaz de criar algo que faça sentido para as pessoas. Ao alinhar essas três restrições e ter a coragem e habilidade necessária para colocá-las em harmonia, é possível identificar a atuação de um *design thinker*. (BROW, 2017, p. 18)

A expressão “Design Thinking” foi utilizada primeiramente por jovens acadêmicos nos anos 90, em seguida, fortemente popularizada pela IDEO, uma empresa fundada em 1991, em Palo Alto, uma cidade pequena localizada no estado americano da Califórnia, que posteriormente tornar ia-se uma representação das mais inovadoras frentes tecnológicas, o Vale do Silício.

Com o intuito de difundir a ideia ao redor do mundo, a empresa IDEO buscou abordagens capazes de transmitir o conhecimento adquirido até o momento, de forma que inúmeros sistemas de atendimentos foram criados, métodos de educação e consultorias implementadas. Em 2010, a empresa já havia fundando sua primeira operação em solo brasileiro. Para melhor compreensão desse modelo mental é necessário analisa-lo sob um tripé que o sustenta, formado por: Empatia, Colaboração e Experimentação. (PINHEIRO e ALT, 2012, p. 6).

4. DESIGN THINKING E O TRIPÉ QUE O SUSTENTA

Conforme disposto anteriormente, os consultores globais de Inovação e Design de Serviços, Tennyson Pinheiro e Luis Alt conceituaram em sua obra “Design Thinking Brasil” a base desse modelo, a começar pela empatia.

Comumente compartilhado, o conceito de empatia pode ser definido como a capacidade que o indivíduo possui em se colocar no lugar do outro. Essa habilidade é vista como algo natural do ser humano, no entanto, para que tenha usabilidade, é necessário que seja exercida constantemente ao passo que possa ser aprimorada e reconhecida como valiosa ferramenta na promoção de novos produtos e serviços.

Durante esses mergulhos empáticos orquestrados pela metodologia do Design Thinking, é possível ter diferentes pontos de vistas sob uma mesma situação, de modo que é permitido enxergar a problemática não apenas como indivíduo designado para a sua solução imediata e direta, mas do ponto de vista daquele que o vivencia.

Ao abordar a empática como solução eficaz para problemas complexos, tende-se, à primeira vista, não compreender como uma simples ação tão natural do ser humano pode ser capaz de criar resoluções ágeis, necessárias e, acima de tudo, que façam sentido para o indivíduo que o utiliza. Mas é justamente essa capacidade de compreender o outro que torna a referida ferramenta tão poderosa, não se restringe a pesquisas em que é perguntado ao usuário qual seu

maior desejo, pois até mesmo o presente questionamento pode limitar o pensamento do consumidor, que traduzirá em meias palavras o que verdadeiramente pensa e quer.

Por isso, é necessário ir atrás não de respostas em um primeiro momento, mas sim em busca de perguntas certas, o que ele sente, o que ele vê, o que ele verbaliza e o que ele escuta são alguns questionamentos necessários para que haja um verdadeiro mergulho no universo do outro a quem se pretende atingir.

Em se tratando dessa metodologia elaborada na seara das ciências sociais, é essencial ir além, e, para isso, buscar a sua origem. A pesquisa etnográfica foi abordada pela primeira vez, de acordo com relatos antigos, pelo antropólogo Bronislaw Malinowski, que estudava os membros de tribos Papua, situada em Nova Guiné, na Oceania. Como o estudo estava sendo realizado durante o começo da Primeira Guerra Mundial, Malinowski foi impedido de retornar a Europa e decidiu continuar seus estudos nas Ilhas Trobriand. Nesse tempo, o pesquisador decidiu mergulhar intensamente na rotina dos nativos da ilha, assim, surge o que muitos consideram a pesquisa pioneira da etnografia, que pode ser definido como o contado direto entre o antropólogo e o seu objeto, conhecida popularmente como a pesquisa de campo. (DIAS, 2018, p.1)

No Design, a etnografia visa atingir diversos pontos de vistas que não seria possível sem uma imersão completa, não é necessário que o faça como no caso de Malinowski, mas basta poucas horas acompanhando e observando o indivíduo a quem é destinado o produto ou serviço para que novos pequenos fragmentos de informações, conhecidos como *insights*, possam surgir. (PINHEIRO e ALT, 2012, p. 77).

O segundo tripé abordado envolve compreender a diferença que uma equipe multidisciplinar e interativa pode fazer no desenvolvimento de um projeto, com isso, será abordado a colaboração. Durante essa etapa a comunicação é um elemento essencial, no entanto, em muitos casos, é muito comum que diversos profissionais se veem perdidos diante de muitas ideias compartilhadas. Diante disso, Tim Brow propõe uma solução baseada no pensamento convergente e divergente, denominado como “Ponto de Virada” assim discorre:

O pensamento convergente é uma forma prática de decidir entre alternativas existentes. No entanto, o pensamento convergente não é tão bom na investigação do futuro e na criação de novas possibilidades. Pense em um funil, em que a abertura mais larga representa um amplo conjunto de possibilidades iniciais e a pequena saída representa a solução convergente. Essa é claramente a forma mais eficiente de encher um tubo de ensaio ou de aproximar de um conjunto de soluções mais específicas. Se a fase convergente da resolução de problemas é o que nos aproxima das soluções, o objeto do pensamento divergente é multiplicar as opções para criar escolhas. (BROW, 2017, p.62)

Figura 01: Ponto de Virada



Fonte: “Design Thinking” por Tim Brown (2017)

Nesse seguimento, é também o momento de iniciar a fase de síntese, em que se extrai padrões significativos diante das informações coletadas, a começar por uma análise mais aprofundada com as restrições específicas de cada projeto, de forma que haja o momento de escolhas, pois só assim é possível direcionar os esforços da equipe a um objetivo específico.

Por fim, o terceiro tripé é o que, segundo Brow (2017), os administradores chamam de “tolerância ao erro”, isto é, o momento da experimentação. Em diversas empresas é muito comum ouvir nessa fase do processo o termo prototipagem que pode ser definido como o momento em que o profissional apresenta determinado produto de maneira mais tangível, de forma que seja possível transmitir o significado mais próximo daquilo habitado no mundo das ideias abstratas há aquilo que de fato está sendo comunicado, sem perder sua essência.

Esse processo de montagem do produto ou construção linear do serviço, tem uma finalidade central, resguardar a equipe de gastos desnecessários e otimizar o tempo dos profissionais. No entanto, a abordagem do Design Thinking nesta etapa busca se desprender da ideia em que o erro representa o fracasso, mas que na verdade é necessário a prototipagem para construir e não apenas para testar. Dessa forma, neste instante a falha permite a concretização de uma ideia melhor elaborada, que só foi possível mediante diversas tentativas para que fosse viável chegar em um resultado mais refinado. Sobre esse processo, Tennyson Pinheiro e Luis Alt (2012), pontuam:

Antes que você ache que nós estamos uma apologia à falha, tenha calma e respire fundo. A Revolução Industrial deixou uma herança pesada para as companhias, que é tolerância baixa para o erro e a associação direta dele ao fracasso. Concordamos que não é bom colocar um produto no mercado de maneira precipitada, expondo a marca e a reputação ao coletar resultados pífios em termos financeiros e de impacto para as pessoas. E sabemos que isso pode representar, para alguns negócios, o mesmo que cair de uma montanha sem proteção alguma. Quando mencionamos que as empresas precisam aprender a falha, estamos afirmando que devem fazer isso de forma controlada e dando pequenos passos. (PINHEIRO, ALT, 2012, p.15)

Sendo assim, é possível compreender que este tripé apresentado comporta apenas uma simples base do Design Centrado no Ser Humano. Esse modelo mental não pode ser restringindo há apenas essas diretrizes, pois na verdade, há uma infinidade de ferramentas e mecanismos que podem e dever ser utilizados nesse processo que não é nada linear, muito pelo contrário, em muitas situações é necessário repetir etapas, inverter a ordem e desestruturar aquilo que já foi pré-estabelecido com o intuito de lapidar o objeto central, em melhores palavras, Pinheiro e Alt elucidam:

A habilidade de aprender com a incerteza e o caos, combinada com empatia pelas pessoas, carrega o segredo por trás do estrondoso sucesso de muitas das coisas que amamos utilizar e que parecem que foram feitas sob medida para o nosso dia a dia.” (PINHEIRO, ALT, 2012, p.15);

5. A EVOLUÇÃO JURÍDICA PROPOSTA PELO LEGAL DESIGN

O termo Legal Design teve como precursora Margareth Hagan, na época em que as inquietações sobre a esfera jurídicas começaram a aflorar, ela era aluna da Universidade *Stanford*, lugar que atualmente ocupa o cargo de professora. Durante a graduação, Hagan teve contato com a *Stanford d.school*, fundada por David Kelley em meados de 2004, criador do Design Thinking e fundador da IDEO, a empresa internacional mais famosa de Design e Consultoria em inovação.

Aos poucos, Hagan percebeu que o presente modelo mental estava obtendo êxito em outras profissões diversas do design, tais como engenharia, hospitalar, hotelaria e até em ramos mais amplos e complexos, como educação, segurança, finanças, exceto no direito. Determinada a aprofundar-se mais sobre o assunto, decidiu cursar a *d.School* e então, em 2013, foi uma das fundadores do *Legal Design Lab* em Stanford e atua como diretora.

Meu trabalho se concentra em trazer o design para o mundo do direito, para criar uma nova geração de serviços jurídicos acessíveis e envolventes. Trabalho em vários tipos de design - design de comunicação, design de produto e design organizacional, para impulsionar mais experimentação no setor jurídico e uma abordagem centrada no ser humano”. Usamos design centrado no ser humano, desenvolvimento ágil de tecnologia e métodos de pesquisa empírica para criar novas intervenções significativas no sistema de justiça. Nosso objetivo é fazer um sistema legal melhor, que as pessoas possam usar para proteger seus direitos, resolver seus problemas e melhorar suas comunidades. (HAGAN, 2022, p. 2).

O conceito de Legal Design proposto por Hagan entrelaça o direito, a tecnologia e o design. É necessário compreender, a priori, que o Design Thinking do Direito não é o Legal Design, mas apenas uma de suas metodologias. (HOLTZ, COELHO, 2019, p. 10) As

possibilidades vislumbradas no Legal Design são diversas e vão muito além do Design Centrado no Ser Humano e de elementos visuais, é visto como uma abordagem que possibilita normas formas de serviços, a criação de produtos e a viabilidade perspicaz de transferir a informação jurídica de modo singular ao usuário final.

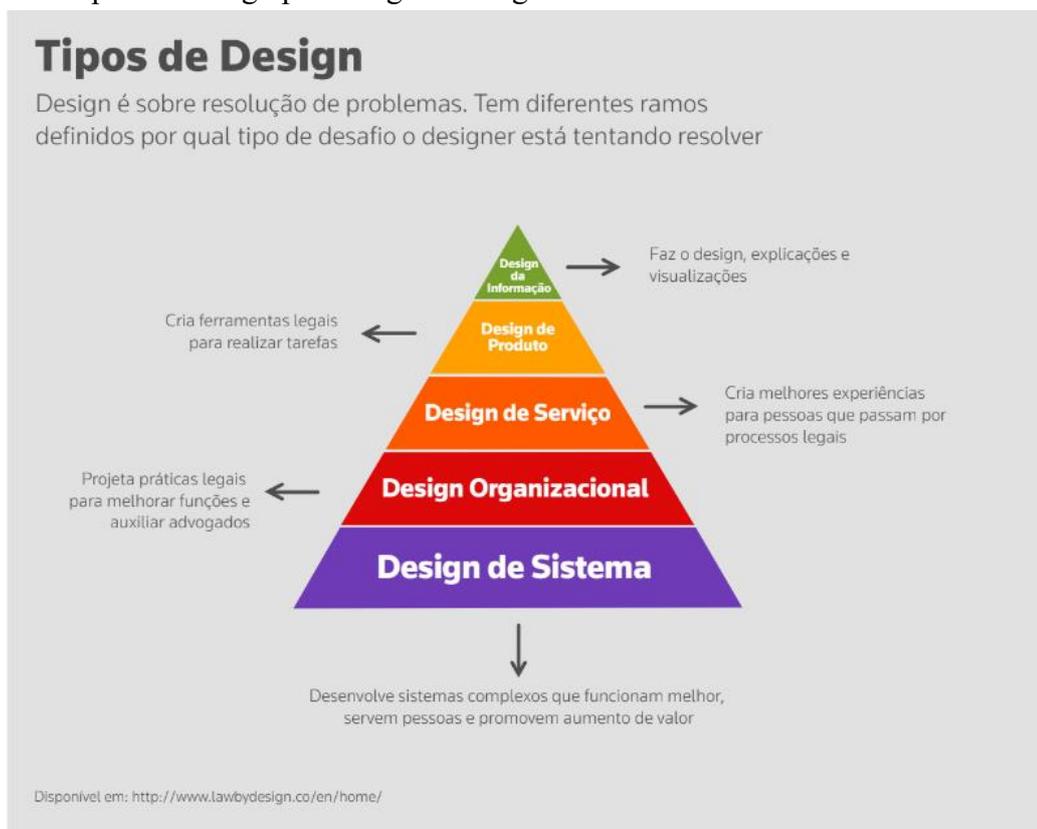
De acordo com Hagan, Legal Design é a aplicação do design com foco no ser-humano visto sob a ótica do direito, com o intuito de tornar sistemas e serviços jurídicos mais empáticos, viáveis e satisfatórios.

O design jurídico é uma maneira de avaliar e criar serviços jurídicos, com foco em quão úteis e envolventes esses serviços são. É uma abordagem com três conjuntos principais de recursos, processo, mentalidade e mecânica para os profissionais do direito usarem. Esses três recursos podem nos ajudar a conceber, construir e testar melhores maneiras de fazer as coisas no direito, que envolverão e capacitarão tanto leigos quanto profissionais do direito. (HAGAN, 2022, p. 05)

Nesse percurso, é importante desmistificar a conexão automática que se faz entre design e a estética. O design está vinculado à funcionalidade, visa trazer conforto e sentido ao usuário que consome determinado serviço ou produto, busca a acessibilidade e atender todos os anseios do indivíduo, por outro lado, a estética em si, não é o fim, mas apenas uma consequência. Posto tais esclarecimentos, Erik Fontenele Nybo, advogado e fundador da empresa EDEVO, - Escola de negócios, inovação e comportamento, conceitua o Legal Design como *“uma área que combina os princípios e práticas do design, bem como de experiência do usuário para a criação de produtos ou serviços jurídicos”* (NYBO, 2021, p. 4).

Além disso, é necessário pontuar que o Legal Design apresenta diferentes tipos destinados a diferentes ramos, portanto, devem ser analisados e propostos para a melhor situação que se adequar, tal distinção foi apresentada por Hagan em seu livro *Law By Design*:

Figura 02: Tipos de Design por Margareth Hagan



Fonte: Law By Design (2022)

Nesse ínterim, em síntese, o Legal Design tem como objetivo desenvolver modelos mais sofisticados e inteligentes, não necessariamente tecnológicos, mas eficazes, de forma que a apresentação de conteúdos jurídicos seja democrática e acessível não apenas para operadores do direito, mas também para os indivíduos envolvidos no processo. (HOLTZ, COELHO, 2019, p. 11)

Diante disso, a presente metodologia busca caminhos que facilitem a absorção do conteúdo e se desprende de uma escrita arraigada conhecida como “jurisdiquês” que em muitos momentos não se dispõe a finalidade de sua própria existência, qual seja informar, atualizar ou instruir o destinatário dos próprios documentos jurídicos.

Nos anos 70, uma equipe multidisciplinar situada na *North Carolina State University*, coordenada por Ronald Mace, a partir do Design Acessível, desenvolveu os sete princípios do Design Universal, visando conduzir o processo criativo referente ao design e instruir usuários, bem como profissionais da área, acerca dos processos atrelados a essa metodologia, propiciando seu uso em diversas áreas, tais como o direito.

Figura 03: Os setes princípios do Design Universal



Fonte: Medium (2018)

O primeiro princípio diz respeito a utilização equitativa, de modo que o design precisa ser útil, atraente e seguro para todos os indivíduos de forma que não haja qualquer tipo de segregação ou descriminalização quanto ao usuário que o usufrui. Na segunda posição, está a flexibilidade de uso, que engloba uma série de variedades e habilidades pessoais, a maneira que permite que o próprio usuário lhe atribua um toque individualizador e adaptável a seu desejo. (FERNANDES, 2018, p.1 e 2).

Em terceiro, compreende-se o uso intuitivo, uma vez que eliminada as complexidades de uso, a experiência do usuário deve ser independente, e as suas intuições devem nortear todo o processo. O quarto princípio diz respeito a capacidade de fornecer informações perceptíveis, isto é, ser habilidoso o suficiente para que independente do ambiente ou a quem é direcionado, o conteúdo seja facilmente identificado por todos que o vislumbrem. Para isso, é necessário dispor de diferentes elementos visuais e/ou textuais, e permitir que o acesso a estas informações alcancem pessoas com limitações sensoriais (FERNANDES, 2018, p.3).

Em quinto lugar, está a capacidade de tolerância ao erro, é imprescindível fornecer avisos de perigo, averiguar e informar falhas ou erros, e além disso, atuar na prevenção de ações inconscientes que requerem maior cuidado. Na sexta posição, reside o baixo esforço físico, o design deve ser utilizado de forma confortável e conveniente, de tal modo que não seja necessário despende de muito esforço para compreendê-lo e usufruí-lo. Espera-se que haja o mínimo de esforço no que tange a trabalhos razoáveis para realizar tarefas, assim, ações repetitivas devem ser deixadas para serem aplicadas em casos mais específicos (FERNANDES, 2018, p.4).

Por fim, como sétimo princípio do design universal, está o tamanho e espaço para acesso e uso, é fundamental que haja um comprometimento ao fornecer aproximação, uso, alcance e manipulação, ou seja, independente do usuário estar em pé ou sentado, é primordial que seja

capaz de manusear em espaço apropriado a utilização de ferramentas de auxílio de caráter assistente pessoal (FERNANDES, 2018, p.5).

Diante da análise dos princípios do design universal, é perceptível a possibilidade de sua aplicação no âmbito jurídico, no entanto, cumpre ressaltar que a inovação não é algo intrinsecamente ligada a tecnologia informática, principalmente na seara do direito. Uma vez que a tecnologia jurídica envolve muito mais o conhecimento técnico adquirido, atrelada a análise e cruzamento de dados e os meios e ferramentas utilizados pelos operadores do direito que buscam entender e cocriar soluções satisfatórias para cada caso específico e agir no mundo do Direito (COELHO e HOLZ, p.12, 2019).

6. VISUAL LAW E UX DESIGN COMO FERRAMENTAS AUDIACIOSAS E SUA APLICAÇÃO EM CASOS PRÁTICOS

O cenário atual das comunicações caminha cada vez mais para a exposição de fotos, vídeos, imagens, mapas e fluxogramas. Esse fenômeno pode ser explicado a partir do uso recorrente dessas ferramentas por meio do avanço tecnológico na informática, além disso, a facilidade que seres humanos possuem em desenhar para expressar melhores suas ideias compõem a primeira fase da vida, a infância. Atrelado a isso, é importante ressaltar sobre uma determinada problemática que assola o país. No Brasil, a alta taxa de analfabetismo apresenta que nem todos os cidadãos podem compreender e captar as informações contidas em posts informativos, instruções para uso de determinado produto ou documentos jurídicos. (IBGE, 2019, p.1)

De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD), embora tenha ocorrido uma diminuição na taxa de analfabetismo no Brasil, saindo de 6,8%, em 2018, para 6,6%, em 2019, o país ainda conta com 11 milhões de pessoas analfabetas. Além disso, a problemática torna-se mais alarmante quando dispõe dados sobre o analfabetismo funcional, isto é, a incapacidade de interpretação que muitos brasileiros vivenciam ao lerem texto e realizarem simples cálculos matemáticos. Pesquisas estimam que até 29% da população brasileira seja analfabeta funcional.

Dessa forma, o Legal Design se apresenta como uma nova vertente para questionamentos, tais como, é possível criar comunicações jurídicas que envolvam e capacitem as pessoas? Para responder a essa pergunta, se faz necessário discorrer sobre as subáreas que vem crescendo fortemente nos dias atuais, o Visual Law e UX Design.

6.1 VISUAL LAW: A IMPORTÂNCIA DE UMA COMUNICAÇÃO EFICIENTE

O Visual Law teve como marco inicial, segundo Coelho e Holtz (2021), no evento Legal Design Geek, em Londres, onde foi apresentado para mais de duas mil pessoas e difundindo pelo mundo inteiro, como Canadá, Estados Unidos, África e no Brasil. Essa subárea do Legal Design pode ser descrita como a maneira em que determinado documento jurídico percorre pelos princípios de design, suas metodologias e se materializa no mundo real. É o documento com informações dispostas de forma organizada e sistematizada, que expressa o conteúdo jurídico de forma mais empática, amenizando o linguajar técnico do Direito. Nesse cenário, Lopes discorre sobre o objetivo do Visual Law:

Tornar a comunicação clara e objetiva, ou seja, eficiente. Não necessariamente deixar o documento bonito. Concretiza-se através da organização dos elementos textuais e visuais em formato de fluxogramas, infográficos, diagramas, textos diagramados e com uso de cores, dependendo da necessidade do usuário (LOPES, 2021, p. 57).

Em conformidade, Souza e Oliveira asseveram:

O Visual Law não busca, contudo, embelezar petições e contratos, pura e simplesmente, também não almeja eliminar as informações textuais, que continuarão sendo relevantes nos documentos jurídicos, o foco é repensar a comunicação jurídica como um todo e se valer do poder dos elementos visuais para atingir tal finalidade (SOUZA & LOPES, 2021, p.6).

Diante disso, considerando os avanços na rapidez das informações, tornou-se crucial um novo formato de comunicação entre advogados e clientes, afinal, a figura desse profissional representa um compromisso ético com a justiça, conforme dispõe o art. 133, da Constituição Federal de 1988: “O advogado é indispensável à administração da justiça [...]”.

Para isso, é importante que o conteúdo conte com uma equipe multidisciplinar, no entanto, a presença de um advogado é essencial, pois só caberá a ele discorrer sobre o conteúdo exclusivo do Direito, uma vez que, ao não se atentarem a veracidade das informações contidas no documento, a proposta oferecida pelo Legal Design, desmorona-se. Assim, Coelho e Holtz brilhantemente discorre:

Sem nenhum propósito de substituir os textos, essas novas técnicas de comunicação jurídica com uso de elementos visuais vêm complementar, auxiliar a expressar o pensamento jurídico, as normas e os procedimentos com o apoio de imagens, vídeos, ícones, mapas e infográficos que são capazes de individualizar o problema e a mensagem para o destinatário, garantindo maior efetividade às estratégias de cada projeto (2019, p.17).

A título de exemplo, muitos advogados veem utilizando essa abordagem no momento de confecção do documento jurídico conforme se vê abaixo:

Figura 04: Contrato de Prestação de Serviço de Desenvolvimento de Site

Contrato de Prestação de Serviços de Desenvolvimento de Site

DEFINIÇÃO: Esse contrato visa documentar a proposta de prestação de serviços, apresentada pela CONTRATADA e aceita previamente pela CONTRATANTE, contendo todas as informações acerca da metodologia de trabalho, do cronograma de atividades, dos recursos necessários para a execução do serviço, bem como as descrições das condições de pagamento e prazos previamente definidos.

CONTRATADA: Web & Design, com inscrição no CNPJ nº 08.888.888/8888-00, inscrição municipal nº 222222-2, endereço: Av. José Silva, Travessa Quinta, nº 100, sala 1012 Centro - Rio de Janeiro - RJ, CEP: 50000-000, tendo como representante legal, seu sócio-diretor David Cristall.

CONTRATANTE: Clinic Med, com inscrição no CNPJ nº 11.111.111/1111-00, inscrição nº 2000000-0, endereço: Rua da Fonte, nº 3000, Centro - Rio de Janeiro - RJ, CEP: 50000-001, tendo como representante legal, seu sócio-diretor Luiz Henrique Pizzini.

CLÁUSULA PRIMEIRA: DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1º - O serviço a ser prestado pela CONTRATADA é o projeto de desenvolvimento do site da CONTRATANTE, com o objetivo de aumentar o relacionamento on-line com seus clientes e parceiros de negócios, oferecendo os serviços e produtos da empresa, além de divulgar a mesma através da internet.

2º - O desenvolvimento do projeto pela CONTRATADA, dar-se-á a partir de informações cedidas pela CONTRATANTE, tais como: conteúdo, imagens, dados institucionais, etc.

CLÁUSULA SEGUNDA: DAS CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Item I - Obrigações da CONTRATADA

1º - Utilizar recursos que facilitem a navegação entre as páginas, tratamento de imagens, codificação e programação visual, oferecendo ao projeto, qualidade, tecnologia e design diferenciado.

2º - Realizar a manutenção e atualização das páginas da CONTRATANTE, de acordo com contrato de manutenção a ser definido posteriormente de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

Item II - Obrigações da CONTRATANTE

1º - Formação de uma equipe de acompanhamento que servirá como interlocutora durante o projeto.

2º - Fornecimento à CONTRATADA, de todas as informações e elementos necessários ao início e ao desenvolvimento do projeto, em suporte digital compatível com PCs, dentro de um período de tempo razoável para evitar atrasos ou interrupções dos prazos estabelecidos no cronograma.

3º - Fornecer à CONTRATADA, de acordo com a periodicidade necessária, todos os textos de atualização, no caso de contrato de manutenção, a serem visualizados no site com antecedência mínima de X dias de sua data de publicação solicitada, devidamente assinados por pessoa autorizada da CONTRATANTE, emitida a CONTRATADA de qualquer responsabilidade neste sentido;

4º - Cumprir os prazos estipulados, neste contrato, para pagamentos e entrega de material.

5º - Fornecer manual de identidade visual e todo o material complementar como textos e fotos que sejam necessários à elaboração do site;

6º - A CONTRATANTE é livre para sugerir todo e qualquer conteúdo informativo de suas páginas, sendo ela integralmente responsável pelos efeitos provenientes destas informações, respondendo civil e criminalmente por atos contrários à lei, propaganda enganosa, atos obscenos e violação de direitos autorais.

Item III - NÃO CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES:

CONTRATO

A Empresa de Tecnologia X
CNPJ/MF 00000000/000
Rua A, 20, Minas Gerais/MG.

Fornecer locação de equipamentos para a
Empresa Luz
CNPJ/MF 00000000/001
Rua B, 10, Minas Gerais/MG

O serviço acontecerá conforme escrito abaixo, e as duas Empresas concordam com todos os pontos.

Assinam esse Contrato de livre vontade, em Belo Horizonte na data de 06 (seis) de janeiro de 2020, bem como as testemunhas.

Empresa de Tecnologia X Empresa Luz
Testemunhas

1. O QUE QUEREMOS?
Nós da Empresa Tecnologia X queremos alugar 4 computadores para serem usados em um evento da Empresa Luz.

2. QUAL É O VALOR DO ALUGUEL?
A Empresa Tecnologia X irá alugar os equipamentos pelo valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais).

3. QUAL SERÁ O DIA, HORÁRIO E LOCAL DA ENTREGA DOS EQUIPAMENTOS ALUGADOS?
Será no dia 10 de março de 2020, às 9 da manhã, pela Empresa Tecnologia X, no mesmo endereço da Empresa Luz. Os equipamentos ficarão por 5 (cinco) horas, e por volta das 14 horas, a Empresa Tecnologia X fará a busca dos computadores.

Pág 1-3

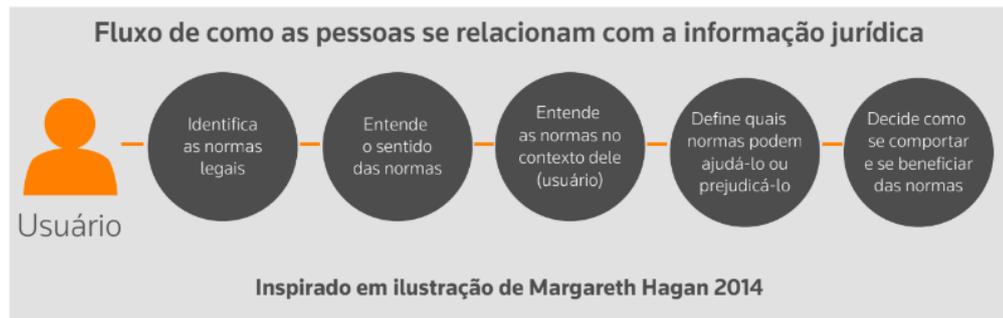
Fonte: Deep Legal, (2021)

Importante ressaltar que o termo “visual” não se resume à utilização de elementos visuais, como imagens, símbolos, ícones, planilhas, matrizes, *QR codes*, ou infográficos, mas também abrange a disposição do texto e a estruturação das informações de tal forma que atenda às funcionalidades cerebrais humanas. Assim, além de alcançar mais pessoas, propicia novas possibilidades para aqueles que fazem uso desses textos. (LARA, et. al., 2021, p. 8)

6.2 UX DESIGN: CONHECENDO O USUÁRIO

Além de compreender os dados e dividi-los conforme a necessidade apresentada, é fundamental que o profissional se debruce sobre quais caminhos irá percorrer até que o documento atinja seu usuário principal, a título de exemplo, Coelho e Holtz (2021), inspirados nas experiências e ensinamentos de Hagan (2022), estruturam um fluxograma de como normalmente os cidadãos comuns captam as informações presentes em documentos jurídicos.

Figura 05: Fluxograma do destinatário jurídico



Fonte: Legal Design | Visual Law – “Comunicação entre o universo do Direito e os demais setores da sociedade”

Nesse processo, os mergulhos empáticos e a objetividade citados no Design Thinking compõem a base dessa subárea do Legal Design, denominada como UX Design, e popularmente conhecido Experiência do Usuário. O termo surgiu no início dos anos 90, tendo como pioneiro a figura de Donald Norman, Vice-Presidente do *Advanced Technology Group* da *Apple*. Norman, acreditava que termos como “Interface de Usuário” e “Usabilidade” limitavam a própria atuação dessa ferramenta, assim, era preciso uma nova terminologia que abarcasse toda a sua complexidade e dessa forma o fez.

Nesse interim, conforme destaca Aguiar:

O UX Design é uma abordagem utilizada para resolver problemas de forma interdisciplinar, holística e direcionada a um profundo entendimento de comportamento, cognição, capacidades, desejos e contexto humano. A experiência centrada no usuário (UX Design) é extremamente importante para entender o contexto do usuário e como esse indivíduo se sente quando interage ou acessa a informação, o que ele deseja ou precisa saber ou, ainda, de que forma podemos tornar o conteúdo e os documentos mais claros, envolventes e acessíveis. Pense, como exemplos, o modo como o juiz se sente quando interage com as informações do caso concreto, ou a forma como o consumidor se sente quando assina aquele contrato de catão de crédito ou de telefonia e internet. Para compreender melhor de que maneira um determinado usuário se relaciona com a informação, é preciso observar as pessoas, seus universos e seus hábitos. Nesse sentido, a abordagem do design centrado no humano é fundamental. (AGUIAR, 2021, p.100).

Na esfera jurídica, já há ferramentas e mecanismos que se consagram como forte inovações tecnológicas. Com o advento da Internet, milhares de peças processuais foram digitalizadas, e na contemporaneidade, estima-se que o uso de papel e caneta cairá em desuso com a fomentação de sistemas jurídicos eletrônicos, tais como Eproc, PJe, Projudi, e-SAJ. No entanto, plataformas que contemplam o processo judicial eletrônico são mais voltadas para magistrados, defensores, promotores e advogados, pois de fato, são os usuários mais comuns,

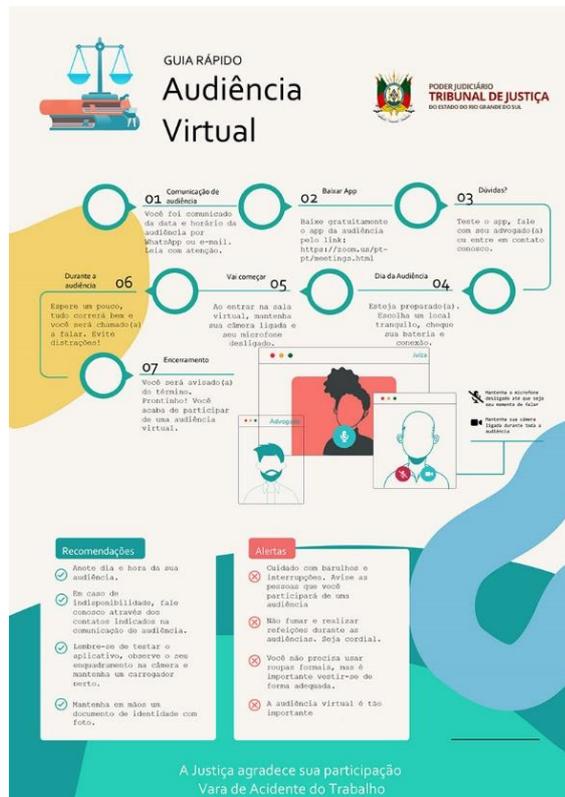
por outro lado, não são os únicos destinatários finais dessas interfaces. (COELHO e HOLZ, p.6, 2019).

Nas pequenas causas apresentadas nos Juizados Especiais, a presença de um advogado é facultativa em processos que o valor se limita a até 20 salários mínimos, conforme dispõe o art. 9º da Lei 9.099/95, de tal forma que o litigante ao comparecer até a secretária se vê bombardeado por informações complexas sem a presença de uma assistência jurídica capaz de traduzir a linguagem do “jurisdiquês” e as fases do presente processo.

Nesses entraves, cumpre trazer à tona situações em que clamavam por movimentos inovadores na esfera jurídica. No Brasil, no início do ano de 2021, em plena época pandêmica, o sistema judiciário enfrentava resistentes barreiras atinentes a comunicação, uma vez que a Organização Mundial da Saúde (OMS), recomendava com frequência a necessidade de permanecer em casa, como forma de evitar a propagação da Covid-19.

Frente a essa problemática, o uso da Internet foi crucial para o desenrolar dos trabalhos, no entanto, os litigantes apresentavam diversas dificuldades em relação ao uso dessas novas plataformas virtuais. Assim, a Comissão de Inovação do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, por meio do projeto Descomplica, utilizou dos recursos fornecidos pelo Visual Law e UX Design para apresentar informações sobre a dinâmica das audiências virtuais. Em um documento no formato de passo-a-passo, a equipe buscou discorrer sobre as etapas necessárias para que o usuário não habituado com a plataforma pudesse utilizá-la sem muitos problemas.

Figura 06: Guia Rápido para audiências virtuais



Fonte: visual law na pratica (2021)

A respeito desse novo modelo, a Juíza de Direito, Clarissa Costa de Lima, que atua na Vara de Acidente do Trabalho de Porto Alegre, comenta: "Em tempos de pandemia, as audiências virtuais para oitiva das partes e testemunhas são necessárias para dar andamento aos processos e garantir a efetivação do acesso à justiça. Por se tratar de uma experiência nova para os envolvidos, é importante que os advogados, partes e testemunhas sejam previamente informados sobre o uso adequado da ferramenta de videoconferência, para que saibam como agir, inclusive em caso de problemas técnicos. A *One Page* foi a forma que encontramos de transmitir as informações necessárias de forma clara, objetiva, rápida e compartilhável." (TJRS JUS, 2020)

Nesse sentido, documentos confeccionados por membros do poder judiciário vêm ocupando espaço no âmbito da comunicação jurídica e, conseqüentemente, democratizando seu acesso. Em situação semelhante, diante de diversas experiências que apontavam para a desinformação dos litigantes em processos de execução, a 6ª Vara Federal da Justiça Federal do Rio Grande do Norte (JFRN), sob a coordenação do juiz Marco Bruno Miranda Clementino, elaborou um documento visual de mandado de citação e intimação de penhora.

A presente pesquisa tem como intuito mostrar visualmente a diferença proposta pela metodologia do Legal Design e suas subáreas, portanto, logo abaixo a primeira figura (06) está o modelo de um mandado de citação usual aplicado em diversos tribunais, ao passo que a segunda figura (07) contempla a aplicação do Legal Design no documento jurídico:

Figura 07: Mandado de citação e intimação feito pelo Juizado Especial Cível do Estado de São Paulo



ESTADO DE SÃO PAULO - SP
PODER JUDICIÁRIO
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA CAPITAL

MANDADO DE CITAÇÃO E INTIMAÇÃO

Escrevente: Marcelo Sampaio Filho

Autor: _____

Réu: _____

Finalidade: CITAR E INTIMAR A RÉ DA DECISÃO, CUJA CÓPIA SEGUE EM ANEXO

"Em face do exposto, nos termos e parâmetros da fundamentação supra integrantes deste *decisum*, **declaro PROCEDENTE A AÇÃO**, determinando a retirada de todos os textos alusivos ao querelante, ainda que por alcunhas a ele atribuídas, quer sejam: "Chapaulinho Querelado" e variações, "Periodista da Verdade" e variações, "Vingador Escarlate" e variações e demais citações ofensivas à honra subjetiva do autor no "blog" hospedado na internet de responsabilidade dos querelados (denominado "NCDJ"), no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do trânsito em julgado da presente, bem como a publicação desta decisão por cinco dias no topo do referido "blog", sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) em favor do querelante."

Deferida justiça gratuita.

Intimem-se.

Fonte: TJSP, (2019)

Figura 08: Mandado de citação e intimação feito pela 6ª Vara Federal da Justiça Federal do Rio Grande do Norte

PROCESSO Nº: XXXXXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX – EXECUÇÃO FISCAL
 EXECUTADO: EMPRESA X
 EXEQUENTE: CONSELHO X
 6ª VARA FEDERAL – RN

CITANDO: Nome do citando
 CPF/CNPJ:
 ENDEREÇO DE CITAÇÃO: Endereço
 VALOR DA DÍVIDA: Valor

MANDADO DE CITAÇÃO E INTIMAÇÃO DA PENHORA – BLOQUEIO BAGEUDDO

Finalidade: Promover a CITAÇÃO do(a) devedor(a), conforme determinado na decisão inicial, bem como a INTIMAÇÃO da penhora de ativos financeiros, fixando-se o PRAZO DE 30 (TRINTA) DIAS, a contar do recebimento deste documento, para, caso queira, propor embargos à execução.

Embargos à execução: PRAZO DE 30 DIAS.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO

TELEFONE: (041) 4095-7532 / (041) 9019-5590

200M LINK NO 2º DO ELETRÔNICO DA VARA

WHATSAPP: (041) 9019-5590

E-MAIL: SECRETARIAVARA@JFRN.JUS.BR

VIDEO INFORMATIVO SOBRE ESTE DOCUMENTO

Q(a) autor(a) ingressou com o feito eletronicamente. A resposta a esta ação também terá que ser apresentada de modo eletrônico (Ato nº 112/2010 e 276/2010, do TRF 5ª Região). Os(as) advogado(as) devem efetuar o cadastro no endereço eletrônico <https://pje.trf5.jus.br/pje/PessoaAdvogado/avisoCadastro.seam> e assinar o termo de compromisso no primeiro acesso ao sistema de Processo Judicial Eletrônico - PJE, sendo obrigatória a utilização de CERTIFICAÇÃO DIGITAL.

MARCO BRUNO MIRANDA CLEMENTINO
 Juiz Federal Titular da 6ª Vara – JFRN
 Assinatura eletrônica (Protocolo nº: PJE-0001-00000000-2020)

COMO SOLICITAR O PARCELAMENTO (CONFORME O EXEQUENTE)

FAZENDA NACIONAL: O(a) devedor(a) poderá regularizar sua dívida executada pela Fazenda Nacional através dos canais de atendimento disponíveis no link <http://www.pgfn.fazenda.gov.br/servicos-e-orientacoes/agendamento>

AUTORIDADE OU FUNDAÇÃO PÚBLICA FEDERAL: O(a) devedor(a) poderá requerer o parcelamento administrativo do débito perante a Procuradoria Federal do Rio Grande do Norte, na Avenida Prudente de Moraes, 2134, Barro Vermelho, em Natal/RN.

CONSELHO PROFISSIONAL: O(a) devedor(a) poderá solicitar o parcelamento do débito diretamente no respectivo Conselho.

RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES

DEVER DE COOPERAÇÃO: Trate o(a) oficial(a) de justiça que realizou sua citação com cortesia e cooperação. Ele(a) pode facilitar bastante a comunicação entre você e a JFRN, fornecendo informações importantes sobre o seu processo.

ANTECEDÊNCIA: Atente-se para que as providências em relação ao seu processo não sejam deixadas para última hora, pois é possível que você necessite de advogado(a) e ele(a) precise de tempo para preparar sua defesa.

A 6ª Vara Federal do Rio Grande do Norte reforça que você é bem-vindo(a) em qualquer dos canais de atendimento da nossa Central de Relacionamento. Será um prazer receber o seu contato e um privilégio poder atendê-lo(a) com praticidade, gentileza e dignidade. Maiores informações no site eletrônico da 6ª Vara: <https://www.jfrn.jus.br/vara/index.html?id=8>.

Fonte: Advogado de Startups Academy (2020)

Conforme analisado nas imagens expostas acima, percebe-se a aplicação da infografia, que pode ser definida como a representação impressa ou digital do binômio (imagem + texto), sob qualquer documento em que se consagra como uma união de caráter informativo. Por isso, é crucial que para aqueles que desejam se comunicar com algo ou alguém, tenham como base principal a observação do cotidiano daquele indivíduo, como ele se comporta diante do objeto ou serviço oferecido e como a sua experiência pode ser mais confortável e o resultado final atingido com êxito.

Dessa forma, esse pode ser um dos caminhos que melhor define a experiência do usuário, a representação de novas formas de pensar e aplicar o direito, tornando-o mais acessível e democrático do especialista do direito até o cidadão comum. (CARVALHO e ARAGÃO, 2012, p.2)

7. COMO O LEGAL DESIGN PODE ATUAR SOB UM VIÉS DEMOCRATIZADOR NO ACESSO À JUSTIÇA

Conforme analisado ao longo desse estudo, é correto afirmar que a problemática que permeia sobre a (des)informação está intrinsicamente ligada ao princípio democrático, pois aquele cidadão que não está informado sobre seus próprios direitos não tem condições de exercê-los, isto é, não está hábil para manifestar a sua cidadania e participar ativamente do processo democrático (CATTONI, 2016, p.88).

Uma linguagem rebuscada, farta de termos complexos em linhas estreitas pode se apresentar como um entrave até para os operadores do direito que as utiliza no cotidiano, mas para o indivíduo a quem o dirige pode ser uma verdadeira barreira impenetrável, incapaz de transmitir o conteúdo a que se dispõe. Considerando que o cidadão comum, além de não conhecer os termos específicos do universo jurídico, vivencia diversas vulnerabilidades no que tange ao acesso à justiça. Nesse caminho, por décadas, prevaleceu-se o domínio da linguagem verbal, acima de qualquer outro meio de comunicação.

Não obstante, por meio das revoluções no campo tecnológico e informático, denominado como Era Digital, em que as informações são expostas e compartilhadas em tempo real, os avanços na área da comunicação surgiram sob um viés mais democrático, em que cada vez mais, é compreensível associar a linguagem não verbal à linguagem verbal com o intuito de assegurar a acessibilidade à justiça no sentido de ser efetiva a aquele que precisa. (CAIXETA, et. al., 2021, p. 35)

Nesta senda, o Legal Design não se propõe a substituir os textos jurídicos, mas sim trabalhar em conjunto alinhando diferentes formas de diálogos e técnicas de comunicação jurídica. Atualmente, é notório que a linguagem não verbal é uma realidade crescente em várias áreas e serviços, de tal modo que, mesmo sendo uma ciência social reconhecida pela sua formalidade e tradicionalismo, não poderia o Direito fazer o movimento contrário e se apegar a processos que já não mais atendem à demanda proposta nos dias atuais. Ao fazer, além de representar um enorme retrocesso na esfera jurídica, apresenta-se como uma afronta ao preceito fundamental que garante o acesso à justiça, vislumbrado na Constituição Cidadã de 1988.

Dessa forma, o fornecimento de meios para que o cidadão provoque o judiciário não é suficiente se o mesmo não compreende o sistema em que se encontra, se a palavra do juiz, aquele quem diz o direito, não lhe alcança por meios dos atos processuais, se traduz no ato de confiar em um procedimento arraigado ao mero formalismo processual. Para Murilo Heinrich Centeno:

A concepção de que a legislação deve ser capaz de guiar o comportamento humano nos remete à necessidade de um acesso substancial a justiça, bem como uma compreensão clara acerca dos dispositivos legais, em que os elementos visuais se apresentam como um componente constituinte da disponibilidade e do uso das leis; conforme abordado alhures. (CENTENO, 2021, p. 130).

Nessa conjuntura, a Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro (LINDB), preceitua em seu art. 3º que “ninguém se escusa de cumprir a lei, alegando que não a conhece”, no entanto, é necessário pontuar que, se não pode o indivíduo alegar desconhecimento ao não cumprir a lei, é dever do Estado promover um ensino que torne a norma mais acessível, objetiva e evidente.

No que tange as leis brasileiras, não raro, são de difícil compreensão até mesmo por parte dos operadores do direito, quem dirá para os leigos, assim, nota-se uma sociedade que não compreende os direitos que possui. Sob outra ótica, Caixeta, Dotto e Santana (2021, p.31) advertem que *“também é preciso se ter em mente que quem faz as leis no Brasil é uma minoria que não tem entre suas preocupações a perfeita compreensão do texto por grande parte da população brasileira.”* Por conseguinte, é notório que as barreiras linguísticas se apresentam como forte entrave no que diz respeito ao acesso à justiça, uma vez que afastam os cidadãos da compreensão das regras estabelecidas, os privando-o do seu real poder de escolha, não possibilitando sua acessibilidade eficaz e dinâmica.

Dessa forma, o Legal Design possui a competência para representar a concretização de um princípio tão importante para a atuação do Estado Democrático de Direito, se aplicado de forma adequada e inteligente, é capaz de ir além de uma perspectiva restrita acerca do acesso à justiça, de forma que consagra a acessibilidade a uma ordem jurídica justa e efetiva. Qualificada e ágil o suficiente, essa metodologia pode caminhar em conformidade com os demais princípios constitucionais e processuais elencados no ordenamento brasileiro, como a cooperação entre as partes, o cuidado com o devido processo legal, e o respeito ao contraditório e a ampla defesa (SOUSA, ACHA, 2022, p.1130)

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa se propôs a responder os seguintes indagações: como o acesso à justiça pode ser mais democrático e eficaz? Sendo a comunicação, verbal ou não verbal, o método mais eficiente para expor opiniões, ideias e pensamentos nas relações jurídicas, como torná-la um fator capaz de interferir diretamente na concretização do Direito?

Para responder esses questionamentos foi necessário debruçar sobre metodologias, processos e ferramentas atuais já avistadas em outras áreas como soluções inovadoras. No âmbito jurídico, é vislumbrado o Legal Design, que incorpora técnicas do design à ciência jurídica, como o Design Thinking, conhecido também como Design Centrado no Ser Humano, e abarca duas subáreas importantes, o Visual Law e o UX Design, juntas, buscam promover uma verdadeira reestruturação na comunicação e nos documentos de cunho jurídico.

A utilização de elementos visuais na elaboração de um documento jurídico propicia melhor compreensão das informações. Expostas de maneira mais didática, autoexplicativa e intuitiva, visam a experiência do usuário que busca uma assistência jurídica clara e precisa no próprio documento, no entanto, não dispensa a atuação dos profissionais jurídicos, que permanecem sendo fundamentais em todas as fases de um processo. Assim, caberá a esse operador do direito atuar de forma colaborativa com o Legal Design, proporcionando uma linguagem mais direta e central de acordo com seus usuários.

Ainda nessa temática, é mister assentar que o Poder Judiciário brasileiro comporta um expressivo número de demais judiciais, os modelos mais tradicionais de petições compreendem volumosas páginas regadas de jurisprudências e citações doutrinárias que caminham contrário a duração razoável do processo, exaltado no art. 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal.

Além disso, a excessiva provocação da máquina jurídica, especialmente em relação aos litígios que poderiam ter sido resolvidos por meio de uma conciliação mais empática, atenta e humanizada, provocam a morosidade do Judiciário. Em vários contratos é perceptível que, caso houvesse sido elaborado por uma linguagem mais acessível e funcional, não haveria razão para serem contestas frentes ao judiciário.

Assegurado no artigo 5º, inciso LV, da Constituição Federal, o direito ao contraditório possibilita que as partes se manifestem durante o processo, e viabiliza que sejam capazes de influenciar no convencimento de quem o julga. Dessa forma, tem-se que a disposição de elementos visuais em petições se apresentam como fortes ferramentas que fortalecem o exercício do contraditório, uma vez que resulta um impacto cognitivo profundo.

O referido estudo mostrou diversas respostas e caminhos para os questionamentos formulados inicialmente. O Legal Design, com todas as suas facetas, representa uma nova abordagem, um novo olhar sob o Direito, não pode ser restringido como uma simples técnica específica e imutável, mas sim como uma metodologia multidisciplinar capaz de concretizar o acesso à justiça, sobretudo, no aspecto da efetividade. Uma vez que atua na promoção da acessibilidade linguística, busca superar os estigmas da comunicação que afasta o povo da justiça efetiva, de modo que permite uma participação mais democrática das partes no processo

jurídico e a compreensão acerca dos direitos, normas e leis vigentes no ordenamento jurídico brasileiro.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Kareline Staut de. Democratização do Acesso à Justiça: Linguagem Jurídica Acessível e o Direito Visual. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região** – Edição de Fevereiro de 2022, 531p.

AGUIAR, Kareline Staut. **Visual Law: como a experiência do Direito pode ser aprimorada**. In: SOUZA, Bernardo de Azevedo; OLIVEIRA, Ingrid Barbosa. *Visual Law: como os elementos visuais podem transformar o direito.* – São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

ANDRADE, Tadeu Luciano Siqueira. Reconhecimento da Vulnerabilidade Linguística do Consumidor: Forma de Acesso à Justiça. **Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro nº 62**, 18p., out/dez 2016.

BOLESINA, Iuri; LEMES, Jeverson Lima. Visual Law: um conceito emergente do encontro entre direito e design. **Revista Thesis Juris – RTJ**, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 155-171, jan./jun. 2022.

BOTELHO, Eliane. **Acesso à Justiça: um olhar retrospectivo**. v. 9 n. 18 (1996): *Justiça e Cidadania*. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/reh/article/view/2025>. Acesso em: 10/12/2022

BRANCO, Patrícia. **O acesso ao Direito e à Justiça: Um Direito Humano à compreensão**. Oficina do CES nº 305; Coimbra, 21p., 2008. Acesso em: 13/12/2022

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11/12/2022.

BRASIL. **Decreto Lei nº. 4.657**, de 4 de setembro de 1942 – Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del4657compilado.htm. Acesso em: 01 ago. 2021.

BRASIL. **Código de Processo Civil**. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Brasília: 2021. Planalto. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: out. 2022

_____. PREFEITURA MUNICIPAL DE JARAGUÁ DO SUL. **Analfabetismo Funcional Atinge 29% da população brasileira**. (G1 GLOBO), 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/sc/santa-catarina/especial-publicitario/prefeitura-municipal-de-jaragua-do-sul/viver-jaragua/noticia/2021/11/12/analfabetismo-funcional-atinge-29percent-da-populacao-brasileira.ghtml>. Acesso em: 18/12/2022

BROW, Tim. **Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias**, 2017, p. 233, Editora Starlin Alta.

CAIXETA, Ana Manoela Gomes e Silva; DOTTO, Anna Regina Tonetto; SANTANA, Bethânia Silva. **Visual Law: Ferramenta de acesso à justiça nos contratos cíveis**. In: SOUZA, Bernardo de Azevedo e; OLIVEIRA, Ingrid Barbosa (org.). *Visual Law: Como os elementos visuais podem transformar o direito*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre, 1988. 168p. Disponível em: <https://www.irib.org.br/app/webroot/publicacoes/diversos003/pdf.PDF>. Acesso em: 23/11/2022

CARVALHO, Juliana; ARAGÃO, I. Infografia: Conceito e Prática. *InfoDesign - Revista Brasileira De Design Da Informação*, v. 9 n. 3 p. 160–177, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.51358/id.v9i3.136>. Acesso em: 16/12/2022

CAVALHEIRO, Patrícia da Cruz. **Guia Rápido para Audiência Virtual mostra em apenas uma página as instruções**. TJRS Porto Alegre; 2020. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/noticia/guia-rapido-para-audiencia-virtual-mostra-em-apenas-uma-pagina-as-instrucoes/>. Acesso em: 09/12/2022

CENTENO, Murillo Heinrich. **O impacto dos recursos visuais no âmbito jurídico**. In: SOUZA, Bernardo de Azevedo e; OLIVEIRA, Ingrid Barbosa (org.). *Visual Law: Como os elementos visuais podem transformar o direito*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021

FERNANDES, Gabi. **Explorando barreiras, acessibilidade e design universal**. 2018. Disponível em: https://medium.com/@gabifernandes_74906/explorando-barreiras-acessibilidade-e-design-universal-dc819a504f7c. Acesso em: 12/12/2022

GOMES NETO, José Mário Wanderley. **O Acesso à Justiça em Mauro Cappelletti: análise teórica desta concepção como “movimento” de transformação das estruturas do processo civil brasileiro**. Porto Alegre: Fabris, 2005.

GRANJA, Gustavo Borges Pereira; REIS, Lisete Teixeira de Vasconcelos. Como o design jurídico e o direito visual podem contribuir para a eficiência da jurisdição. *In*: SOUZA, Bernardo de Azevedo e; OLIVEIRA, Ingrid Barbosa (org.). **Visual Law: Como os elementos visuais podem transformar o direito**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

HAGAN, Margaret. **Legal Design: What is Legal Design?** 2013. Disponível em: <https://lawbydesign.co/legal-design/>. Acesso em: 10/09/2022

HOLTZ, Ana: **Legal Design Visual Law: comunicação entre o universo do Direito e os demais setores da sociedade**; COELHO, Alexandre. – São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua** – Rio de Janeiro, RJ - 2018.

LARA, Caio Augusto Souza; *et. al.*; **Tecnologias Disruptivas, Direito e Proteção de Dados**. II Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial. Belo Horizonte – MG, ISBN: 978-65-5648-269-9, 12p., 2021. Disponível em: <http://site.conpedi.org.br/publicacoes/b3vv7r7g/7cq33998/nXLQZ9XY4qnyHAn1.pdf>. Acesso em: 16/12/2022

LOPES, Fernanda de Oliveira. **Como aplicar o visual law nos departamentos jurídicos**. *In*: SOUZA, Bernardo de Azevedo; OLIVEIRA, Ingrid Barbosa. **Visual Law: como os elementos visuais podem transformar o direito**. – São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

MELLO, Michele Damasceno Marques. **Considerações sobre a influência das ondas renovatórias de Mauro Cappelletti no ordenamento jurídico brasileiro**. 2010, p.43 Disponível em: <www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/k212492.pdf>. Acesso em: 02/12/2022

MORENO, Mariana. **O que é legal design?** – Bits Academy. Acesso em: 18/12/2022

NYBO, Erik Fontenele. Legal Design: A Aplicação de recursos de design na elaboração de documentos jurídicos. *In*: JÚNIOR, José Luiz de Moura Faleiros; CALAZA, Tales (coord.). Legal Design. Indaiatuba/SP: **Editora Foco Jurídico Ltda.**, 2021.

OLIVEIRA, Marcelo Andrade Cattoni. **A Democracia Constitucional no Estado Democrático de Direito**. 2016. Disponível em: <http://emporiododireito.com.br/leitura/a-democracia-constitucional-no-estado-democratico-de-direito-por-marcelo-andrade-cattoni-de-oliveira>. Acesso em: 18/12/2022

PEDROSO, J. A. F. **Percurso(s) da(s) reforma(s) da administração da justiça: uma nova relação entre o judicial e o não judicial**. (Centro de Estudos Sociais, Oficina do CES, 171). Coimbra: 2002. Disponível em: <https://www.ces.uc.pt/publicacoes/oficina/171/171.pdf>. Acesso em: 28/10/2022

PINHEIRO, Tennyson, ALT, Luiz. – **Design Thinking Brasil** – Editora Elsevier – p. 211, 2012.

QUINELATO, Pietra. **Inovação no Direito e Legal Design: entenda a relação**. Tech Compliance. 2022. Disponível em: <https://techcompliance.org/legal-design/>. Acesso em: 08/12/2022

SADEK, Maria Tereza Ana. **Acesso à Justiça: porta de entrada para a inclusão social**. *In*: LIVIANU, R., coord. Justiça, cidadania e democracia [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisa Social, 2009. pp. 170-180. ISBN 978-85-7982-013-7. <https://books.scielo.org/id/ff2x7/pdf/livianu-9788579820%20137-15.pdf>

SANTOS, Boaventura de Sousa (1989), “The Post-Modern Transition: Law and Politics”. Oficina do CES COELHO, Alexandre Zavaglia; HOLTZ, Ana Paula Ulandowski. E-

book legal design / visual law – comunicação entre o universo do direito e os demais setores da sociedade. – São Paulo: Thomson Reuters Brasil, p.67, 2021.

SILVA, Rodrigo. **Visual Law é tema de minicurso ministrado pelo juiz federal Marco Bruno Clementino.** Assessoria de Comunicação – TRE Pará, 2021. Disponível em: <https://www.tre-pa.jus.br/comunicacao/noticias/2021/Junho/visual-law-e-tema-de-minicurso-ministrado-pelo-juiz-federal-marco-bruno-clementino>. Acesso em: 08/12/2022

SOUZA, Bernardo de Azevedo; OLIVEIRA, Ingrid Barbosa. **Visual Law: como os elementos visuais podem transformar o direito.** – São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

TOMÁS, Aline Vieira; DE FARIA, Carolina Lemos. Projeto Simplificar 5.0: Utilizando o Direito Visual e a Inteligência Artificial para Ampliação do Acesso à Justiça. **Revista Brasileira de Inteligência Artificial e Direito** | ISSN 2675-3156. Anais da III Mostra de Reviews, Cases e Insights do III Seminário de IA e Direito, 2021.

WATANABE, Kazuo. Acesso à Justiça e Sociedade Moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini *et alli*. Participação e Processo. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, p.84, 1988.