PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
DESIGN DE INTERAÇÃO

LEGAL DESIGN: UMA ABORDAGEM INTEGRADA PARA DEMOCRATIZAR O ACESSO À JUSTIÇA NO DIREITO 5.0

ANGELA GRANVILLE SOSSELLA
RAFAEL MACHADO SCHUWARTZ
RODRIGO MITSUO BALLESTER KOGA
YASMIN PERETI DE CASTRO

SÃO PAULO - SP
2023

ANGELA GRANVILLE SOSSELLA
RAFAEL MACHADO SCHUWARTZ
RODRIGO MITSUO BALLESTER KOGA
YASMIN PERETI DE CASTRO

LEGAL DESIGN: UMA ABORDAGEM INTEGRADA PARA DEMOCRATIZAR O ACESSO À JUSTIÇA NO DIREITO 5.0

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado à Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), como parte dos requisitos para a obtenção do grau em Bacharel em Design de Interação.

Orientador: Diogo Cortiz da Silva.

SÃO PAULO - SP
2023

AGRADECIMENTOS

Gostaríamos de expressar nossa gratidão sincera ao nosso orientador Prof. Diogo e ao Prof. Guilherme pela orientação incansável e apoio dedicado ao longo deste trabalho. A contribuição de vocês, tanto em termos acadêmicos quanto emocionais, foi fundamental para nosso desenvolvimento e finalização deste trabalho. Além disso, agradecemos também a instituição de ensino por criar um ambiente propício para o desenvolvimento deste projeto e a todos que, de alguma forma, fizeram parte desta nossa jornada. Este marco não seria possível sem o apoio de vocês.

RESUMO

O Trabalho de Conclusão de Curso intitulado "Legal Design: Uma Abordagem Integrada para Democratizar o Acesso à Justiça no Direito 5.0" explora o uso do *Legal Design* para tornar o sistema jurídico eletrônico mais acessível e transparente. A complexidade desse sistema, cria uma lacuna entre a população e o direito, desafiando a igualdade perante a lei e o efetivo exercício do direito ao acesso à justiça. Desta maneira, é notório a necessidade de se buscar soluções para tal problemática tendo em vista o perigo iminente da ineficácia prática do amparo legal com relação a direitos fundamentais de proteção irrestrita e valores universais, bem como pela necessidade de tornar o direito mais acessível em uma sociedade democrática. Por meio de pesquisas bibliográficas extensas, estudos de caso, questionários e entrevistas, foram adquiridas informações e *insights* que contribuíram no desenvolvimento final do JAD-E, um software que alinha as necessidades de operadores do direito e de pessoas sem conhecimento jurídico, no intuito de promover uma participação ativa e informada de todos os indivíduos em seus processos jurídico, bem como transformar a relação entre humano e tecnologia no direito mais eficaz e voltada para o bem-estar do usuário. Ademais, esse software também carrega uma tarefa importante de viabilizar a proteção integral do direito fundamental ao acesso a justiça tonando a compreensão das informações jurídicas facilitadas para todos os indivíduos independente de sua experiência legal.

Palavras-Chaves: Acesso à Justiça. Legal Design. Direito 5.0. Sistemas Jurídicos Eletrônicos. Inclusão Jurídica. Acessibilidade. Transparência Jurídica. Tecnologias Jurídica. Direitos Fundamentais. Humanização do Direito. Inovação Jurídica.

ABSTRACT

The Final Paper titled "Legal Design: An Integrated Approach to Democratize Access to Justice in Law 5.0" explores the use of Legal Design to make the electronic legal system more accessible and transparent. The complexity of this system creates a gap between the population and the law, challenging equality before the law and the effective exercise of the right to access to justice. In this way, the need to seek solutions to this problem is evident, considering the imminent danger of the practical ineffectiveness of legal protection in relation to fundamental rights of unrestricted protection and universal values, as well as the need to make the law more accessible in a democratic society. Through extensive literature research, case studies, questionnaires, and interviews, information and insights were acquired, contributing to the final development of JAD-E, a software that aligns the needs of legal operators and individuals without legal knowledge, with the aim of promoting active and informed participation of all individuals in their legal processes, as well as transforming the relationship between humans and technology in law to be more effective and user-centric. Furthermore, this software also carries the important task of enabling the full protection of the fundamental right to access to justice by making legal information comprehensible for all individuals, regardless of their legal experience.
Keywords: Access to Justice. Legal Design. Law 5.0. Electronic Legal Systems. Legal Inclusion. Accessibility. Legal Transparency. Legal Technologies. Fundamental Rights. Humanization of Law. Legal Innovation.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Resumo de Acórdão com Visual Law 17
Figura 2: Petição com Visual Law 18
Figura 3: Tela com botão call-to-action para criação de documentos 22
Figura 4: Utilização do banco de imagens do software 23
Figura 5: Algoritmo beta de fazer Legal Design - Antes da realização 23
Figura 6: Algoritmo beta de fazer Legal Design - Depois da realização 24
Figura 7: Comparativo entre fluxograma e o texto corrido utilizado na pesquisa 25
Figura 8: Página Inicial Advogado E-SAJ 25
Figura 9: menu E-SAJ 26
Figura 10: Área de Pesquisa Processual E-SAJ 26
Figura 11: Visualização de Processo E-SAJ 27
Figura 12: Visualização de Processo PJE 28
Figura 13: Área de busca processual PJE 29
Figura 14: Site PJE 30
Figura 15: Pagina Inicial Jus Brasil 31
Figura 16: Visualização de Processo Jus Brasil 31
Figura 17: Gráfico Experiência das pessoas com processos 34
Figura 18: Gráfico conhecimento do que fazer com um processo 35
Figura 19: Gráfico conhecimento sobre sistemas jurídicos eletrônicos 36
Figura 20: Gráfico descritivo sobre conhecimento de sistema jurídico eletrônico 36
Figura 21: Gráfico conhecimento Jus Brasil 37
Figura 22: Gráfico conhecimento que Jus Brasil não é oficial 37
Figura 23: Gráfico dificuldades das pessoas leigas com o jurídico 38
Figura 24: Persona Advogados(as) 43
Figura 25: Persona pessoa leiga idosa 43
Figura 26: Persona pessoa leiga 44
Figura 27: *User flow* advogado 46
Figura 28: *User flow* cidadão 46
Figura 29: Wireframe home 47
Figura 30: Wireframe Login 1 48
Figura 31: Wirefrema pagina inicial 48

Figura 32: Wireframe visualização de processo 49
Figura 33: Paleta de cores 50
Figura 34: Logo 51
Figura 35: Fonte 51
Figura 36: Protótipo home 53
Figura 37: Protótipo login 54
Figura 38: Protótipo pagina inicial cidadão 55
Figura 39: Protótipo visualização de processo cidadão 56
Figura 40: Protótipo chat 1 cidadão 57
Figura 41: Protótipo chat 2 cidadão 58
Figura 42: Protótipo chat 3 cidadão 58
Figura 43: Protótipo pagina inicial advogado 59
Figura 44: Protótipo visualização de processo advogado 60
Figura 45: Protótipo chat 4 advogado 61
Figura 46: Protótipo *mobile* 62

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Teste usabilidade carlos 64
Tabela 2:Teste usabilidade maria 64
Tabela 3:Teste usabilidade joão 65

LISTA DE ABREVIATURAS

AMB – Associação dos Magistrados Brasileiros

APIs – Application Programming Interface

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

PJe – Processo Judicial Eletrônico

TCC – Trabalho de Conclusão de Curso

UX – User Experience

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 1

1.1 MOTIVAÇÃO 2

1.2 PERGUNTA DE PESQUISA 3

1.3 HIPÓTESES 3

1.4 OBJETIVOS 4

1.4.1 Objetivo geral 4

1.4.2 Objetivos específicos 4

1.5 MÉTODOS 5

1.6 RESULTADOS ESPERADOS 6

1.7 JUSTIFICATIVA 7

2 REVISÃO DA LITERATURA / FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA 9

2.1 O DIREITO 5.0 9

2.2 A LINGUAGEM JURÍDICA 11

2.3 DIREITO AO ACESSO À JUSTIÇA 12

2.4 *LEGAL DESIGN* 14

2.4.1 *Visual Law* 16

2.4.2 Diferenças entre *Legal Design* e *Visual Law* 18

2.5 *USER EXPERIENCE* (UX) 19

2.5.1 *User Experience* e sua Relação com o *Legal Design* 20

3 ESTADO DA ARTE 22

4 DEFINIÇÃO DO PROJETO 33

4.1 DADOS, FORMULARIOS E VALIDAÇÃO DE HIPÓTESES 33

4.2 PERSONAS E SEGMENTAÇÃO DO PÚBLICO-ALVO 42

5 DESENVOLVIMENTO DO PROJETO 45

5.1 *WIREFRAMES* E *USER FLOW*..... 45
5.2 IDENTIDADE VISUAL..... 49
5.3 PROTOTIPO DE ALTA FIDELIDADE 52
5.4 LINK PROTÓTIPOS 62
6 RESULTADOS E DISCUSSÃO..... 63
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... 67
8 REFERÊNCIA BIBLOGRÁFICA 69
9 APENDICE I – PESQUISA QUANTITATIVA 73
10 APENDICE II – ENTREVISTAS QUALITATIVAS 80

1 INTRODUÇÃO

No âmbito do jurídico, uma problemática de magnitude notável vem persistindo ao longo dos anos, qual seja: a falta de integralidade da sociedade como um todo. Atualmente, qualquer indivíduo que se encontre na situação de ter recebido uma citação judicial ou que detenha um processo em andamento, frequentemente se vê compelido a buscar a assistência de um advogado, a fim de compreender a complexidade inerente a ação, isso porque o sistema jurídico eletrônico[1], este que adveio com a premissa de facilitar o trabalho jurídico e a acessibilidade à justiça, bem como toda a gama de informação que ele contém, foi desenvolvido e pensado apenas para operadores do direito e não toda a sociedade.

Ocorre que a Constituição Federal do Brasil, em seu escopo, consagra um dos pilares essenciais da democracia e do Estado de Direito[2], que é o direito fundamental ao acesso à justiça[3], o qual por sua vez assegura que todos os cidadãos tenham a prerrogativa de recorrer ao sistema judicial de forma igualitária, sem quaisquer restrições. Contudo, tal direito não deve ser interpretado de maneira estritamente processual e material, mas também de forma cognoscitiva, isto é, a capacidade de compreender os direitos individuais, os procedimentos judiciais e outros aspectos do sistema jurídico.

Dessa forma, surge então a necessidade de encontrar soluções que promovam a democratização do acesso à justiça, ao mesmo tempo que elimine as barreiras que segregam o mundo jurídico do cidadão leigo nesse assunto. Nesse contexto, o *Legal Design*[4] emerge como uma abordagem inovadora que incorpora técnicas do design no campo do direito, podendo promover o aprimoramento da compreensão e

[1] Sistema Eletrônico Judiciário ou Sistema Jurídico Eletrônico consiste nos sistemas utilizados por tribunais que armazenam as informações de todos os processos. Antigamente os processos eram físicos, ou seja, impressos e armazenados em salas nos tribunais, mas a partir de 2016 houve a digitalização dos processos e armazenagem deles nesses sistemas, sendo possível qualquer pessoa consultar processos de forma online, bem como advogados, servidores e magistrados de gerir processos de forma digital.

[2] O Estado de Direito é um princípio fundamental que serve como alicerce para a organização e funcionamento de um sistema jurídico e político em uma sociedade democrática. Ele se baseia na ideia de que o poder do Estado deve ser limitado, regulado e controlado pelo direito, e que todos os indivíduos, incluindo o próprio Estado, estão sujeitos a lei.

[3] O Direito ao Acesso à Justiça será detalhado melhor no Capítulo 2.3.

[4] O Legal Design será detalhado melhor no Capítulo 2.4.

acessibilidade ao sistema jurídico eletrônico, bem como permitir que todos os cidadãos possam efetivamente exercer seu direito fundamental de acesso à justiça.

Diante disso, o objetivo deste Trabalho de Conclusão de Curso consiste em explorar detalhadamente a problemática do acesso à justiça, bem como examinar os fundamentos do *Legal Design* e suas aplicações no contexto jurídico digital. Além disso, se busca também através deste trabalho promover uma abordagem inovadora para o mundo jurídico no intuito de contribuir o desenvolvimento de uma sociedade mais integral, na qual todos os cidadãos possam participar de maneira ativa e informada no sistema jurídico.

1.1 MOTIVAÇÃO

A motivação subjacente à escolha deste tema é ampla e profundamente enraizada nas questões sociais e jurídicas da atualidade. O sistema jurídico, embora seja uma “pedra angular” das sociedades modernas, frequentemente é visto como complexo, inacessível e intimidante para a maioria dos cidadãos. Essa inacessibilidade acirrada pelo contexto digital que atingiu o mundo do direito nos últimos anos, substituindo a interação física de processos para a eletrônica, representa uma barreira significativa à busca e ao exercício efetivo dos direitos fundamentais, principalmente o direito ao acesso à justiça, consagrado na Constituição Federal Brasileira.

Para alcançar a verdadeira justiça, é essencial que todas as pessoas, independentemente de sua origem ou condição, recebam tratamento igualitário perante a lei. Ocorre que a complexidade e a opacidade dos sistemas jurídicos eletrônicos têm criado uma lacuna entre a população e o jurídico, que desafia diretamente o princípio da igualdade perante a lei.

Como resultado, uma grande parcela da sociedade encontra-se à mercê de processos legais que não compreendem totalmente, muitas vezes sendo forçadas a depender exclusivamente de advogados para obter uma visão completa e compreensível de seus casos. Essa dependência não apenas gera custos financeiros substanciais, mas também alimenta uma sensação generalizada de alienação e desconfiança do sistema de justiça.

No entanto, em contraste a essa dinâmica, surgem nos últimos anos o conceito de Direito 5.0[5], cujas diretrizes visam uma mudança de foco na interação tecnológica, buscando promover o bem-estar e uma abordagem mais humanizada para os usuários quando diante de tecnologias jurídicas. A introdução deste novo conceito realça a necessidade que já se fazia presente de alinhar o jurídico digital à acessibilidade e à simplicidade, com o objetivo de aproximar a justiça da sociedade como um todo.

Dessa forma, o *Legal Design*, como abordagem inovadora, se mostra como uma resposta a esse desafio. A sua proposta de incorporar técnicas de design no campo do direito tem o potencial de tornar o sistema jurídico eletrônico mais transparente, acessível e compreensível para todos os cidadãos, independentemente de sua formação ou experiencia legal. Ao adotar uma abordagem centrada no usuário, o *Legal Design* visa facilitar a compreensão das pessoas com relação aos direitos e ao processo legal, promovendo, assim, uma participação mais eficaz da sociedade não somente em seus próprios processos, mas no mundo jurídico como um todo.

1.2 PERGUNTA DE PESQUISA

Diante desse contexto, a questão que o trabalho busca responder consiste em: Como o *Legal Design* pode ajudar a tornar o acesso à justiça mais democrático por meio do Direito 5.0? Com isso, se pretende mostrar como essa área emergente do Design, que trabalha em conjunto com o ramo jurídico, pode facilitar a compreensão do Direito, bem como simplificar o processo de busca e acesso a informações do mundo legal, principalmente em sua esfera digital, que antes eram majoritariamente de conhecimento de operadores do Direito, buscando, assim, uma maior integralidade da sociedade no contexto jurídico.

1.3 HIPÓTESES

- O *Legal Design* aplicado com base nas diretrizes do Direito 5.0 pode ampliar a efetividade do direito ao acesso à justiça.

[5] O Direito 5.0 será detalhado melhor no Capítulo 2.1.

- O uso do *Legal Design* sob a óptica do conceito de Direito 5.0 pode aumentar a confiança dos usuários no sistema jurídico, tornando-o mais acessível, inclusivo e transparente.
- Implementação do *Legal Design* pode ajudar a reduzir a falta de transparência no sistema jurídico, fornecendo informações claras e compreensíveis sobre os processos jurídicos e os direitos das partes envolvidas,
- A adoção do Design sob a óptica do conceito de Direito 5.0 pode melhorar a eficiência do trabalho jurídico de operadores do direito, promovendo uma forma mais humanizada de lidar com a tecnologia.
- A abordagem centrada no usuário do Design pode ajudar a melhorar a comunicação entre advogados, magistrados e partes envolvidas, evitando conflitos e mal-entendidos no processo jurídico.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo geral

O objetivo central deste trabalho é investigar como a aplicação do *Legal Design* pode contribuir para democratizar o acesso à justiça no contexto do Direito 5.0. Busca-se compreender como o *Legal Design*, por meio da aliança entre design e direito, pode tornar o sistema jurídico eletrônico mais transparente, acessível e compreensível para todos os cidadãos, independentemente de seu conhecimento prévio em direito. Além disso, busca-se também evidenciar como essa abordagem inovadora pode promover uma participação mais eficaz da sociedade no âmbito jurídico.

1.4.2 Objetivos específicos

Derivados do objetivo principal se fazem necessários alguns objetivos específicos como:

- Analisar criticamente a problemática do acesso à justiça no contexto do sistema jurídico eletrônico, destacando as principais barreiras que afetam a compreensão e participação dos cidadãos.

- Explorar os fundamentos teóricos e práticos do *Legal Design*, com ênfase em suas aplicações no campo do direito digital e sua capacidade de simplificar a linguagem e os processos jurídicos complexos
- Investigar o conceito emergente de Direito 5.0 e suas diretrizes para promover uma abordagem mais humanizada e acessível no uso de tecnologias jurídicas, enfatizando suas implicações no acesso à justiça para todos os cidadãos.
- Avaliar os impactos potenciais da aplicação do *Legal Design* no sistema jurídico eletrônico, examinando como essa abordagem pode promover uma compreensão mais ampla e uma participação mais inclusiva da sociedade no âmbito jurídico.

1.5 MÉTODOS

Para que se alcance os objetivos estabelecidos, este trabalho adota uma abordagem metodológica dividida em duas etapas distinta com o objetivo de adquirir melhor compreensão e investigação de diferentes âmbitos que poderão agregar para o desenvolvimento da proposta.

Na primeira etapa, serão conduzidas pesquisas exploratórias, abrangendo tanto uma revisão da literatura relevante, quanto estudos de caso relacionados à área em foco neste trabalho. O propósito desta etapa é estabelecer uma base sólida para o desenvolvimento a longo prazo, bem como obter uma compreensão aprofundada do tema para a segunda etapa.

No que diz respeito à revisão bibliográfica, será realizada uma análise abrangente de referências pertinentes, com o intuito de obter a compreensão sólida das teorias e práticas existentes. Já no que tange aos estudos de casos, serão analisados projetos práticos já realizados relacionados à área de estudo, a fim de identificar desafios e oportunidades específicas.

Na segunda etapa, será colocado em prática as informações adquiridas no processo anterior, buscando realizar a coleta de dados, pesquisas qualitativas e quantitativas, bem como o desenvolvimento do projeto final.

Para a coleta de dados, serão utilizadas informações provenientes de pesquisas de entes governamentais de grande escala para que seja possível obter

informações relevantes e abrangentes. Já para a realização de pesquisas de menor escala, será desenvolvido um formulário para a pesquisa quantitativa destinada a pessoas leigas em assuntos jurídicos e será realizada entrevistas para pesquisa qualitativa de advogados.

1.6 RESULTADOS ESPERADOS

Os resultados esperados deste trabalho são direcionados para o desenvolvimento de um sistema eletrônico judicial que vise proporcionar um ambiente mais acessível, compreensível e democrático no contexto jurídico, alinhando assim as necessidades de operadores do direito com as necessidades de pessoas leigas no assunto legal em um único sistema universal e abrangente. Além disso espera-se que os resultados contribuam para a consecução dos seguintes objetivos:

- **Democratizar o direito ao acesso à justiça:** Reduzir as barreiras que segregam o mundo jurídico daqueles sem experiência no assunto, permitindo que qualquer pessoa seja capaz de buscar informações e compreender processos jurídicos.
- **Aprimorar a Compreensão do Direito:** Simplificar a compreensão dos direitos individuais, dos procedimentos judiciais e outros aspectos do sistema jurídico.
- **Aumentar a participação ativa dos cidadãos:** Permitir que qualquer cidadão participe de maneira ativa e informada no sistema jurídico, capacitando-o a compreender seus próprios processos e tomar decisões embasadas neles.
- **Aumentar a transparência e acessibilidade:** Melhorar a transparência e acessibilidade da justiça por meio do desenvolvimento de um sistema eletrônico judicial que forneça informações claras de fácil acesso.
- **Melhorar a relação entre operadores do direito e as partes envolvidas:** promover uma comunicação mais eficaz entre advogados magistrados e partes envolvidas, evitando conflitos e mal-entendidos no processo com a utilização de uma abordagem voltada ao usuário.

- **Promoção do Direito 5.0:** Influenciar a expansão e discussão do conceito do Direito 5.0 para promover uma mudança na maneira de se pensar no mundo jurídico.

1.7 JUSTIFICATIVA

A relevância desta pesquisa se baseia no perigo iminente da ineficácia prática do amparo legal com relação à direitos fundamentais[6] de proteção irrestrita e valores universais. A falta de acessibilidade e compreensão no contexto jurídico eletrônico cria barreiras à plena participação dos cidadãos de forma que se fere ditames norteadores da Constituição Federal Brasileira, como o direito ao acesso à justiça.

Além disso, a exclusão e segregação resultantes desse cenário são uma afronta ao ideal democrático, que pressupõe a participação informada e ativa dos cidadãos em todos os aspectos da vida pública, incluindo a esfera jurídica. A ideia de uma sociedade justa e inclusiva, onde todos possam fazer valer seus direitos, se torna um mero conceito distante quando o acesso à justiça é marcado por obstáculos intransponíveis.

É imperativo, portanto, abordar essa questão para promover um sistema jurídico mais inclusivo e acessível. O conceito de Direito 5.0, com seu foco na humanização e bem-estar dos usuários diante das tecnologias jurídicas, destaca a importância de tornar o sistema jurídico digital mais compreensível e acessível, representando uma resposta aos desafios que surgiram com a digitalização do sistema legal.

Por sua vez, a abordagem do *Legal Design*, com sua incorporação de técnicas de design no campo do direito, pode tornar o sistema jurídico eletrônico transparente e acessível a todos, independentemente de sua formação ou experiência jurídica. Isso é fundamental para promover uma participação efetiva da sociedade em processos legais e no sistema jurídico como um todo.

Portanto, a justificativa para este trabalho está na necessidade de abordar a problemática do acesso à justiça e na busca por soluções que atendam às demandas de uma sociedade democrática e informada. Além disso, esta pesquisa contribui para

[6] O Conceito de Direitos Fundamentais será detalhado melhor no Capítulo 2.3.

o desenvolvimento do campo jurídico, destacando a importância de uma abordagem centrada no usuário para tornar o direito mais acessível e compreensível.

2 REVISÃO DA LITERATURA / FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 O DIREITO 5.0

O Direito é uma Ciência Social Aplicada, o que indica que quaisquer alterações na sociedade têm um impacto direto sobre ele. No entanto, o mundo jurídico frequentemente se encontra desalinhado com essas mudanças sociais, uma vez que a incorporação de novos elementos no campo do direito pressupõe, primeiramente, a existência e desenvolvimento desses mesmos elementos na sociedade.

Nesse contexto, podemos destacar o conceito do Direito 4.0, originado das mudanças e inovações trazidas pela 4ª Revolução Industrial, a qual teve como características principais a combinação de elementos da mecanização da 1ª Revolução, a organização e produção industrial da 2ª Revolução e a computação e automação da 3ª Revolução. O Direito 4.0, por sua vez, absorveu as oportunidades e mudanças geradas por essa revolução, adotando princípios fundamentais, como a digitalização de informações e a utilização de dados. (DRUMMOND; ALVES, 2020)

Tal conceito então agregou uma grande transformação digital para o mundo jurídico, que foi marcada por três principais degraus evolutivos, os quais são: digitalização de dados, que transformou dados físicos em dados digitais, isto é, sistemas jurídicos eletrônicos; a digitalização, que tornou digital a sequência de atos dos processos, como por exemplo a utilização das decisões guiadas por análise de dados e a automação de atividades repetitivas; e por fim, a própria Transformação Digital, que rearranjou na sociedade as profissões, os ferramentais, os modelos de negócio, o comportamento dos consumidores, entre outras questões.

Ocorre que ao mesmo passo que a 4ª Revolução Industrial originou uma série de avanços tecnológicos ela também acirrou o desenvolvimento de problemáticas que advinham desde o início da era digital como a produção demasiada de informações e dados, a descentralização midiática, isto é a repercussão de informações com muita mais rapidez através de várias fontes, bem como a crise de filtros, uma vez que as mudanças no padrão de transmissão de informações também alterou a filtragem delas, de maneira que criou margens para o sentimento de confusão dentre os usuários e a oportunidade de difusão de informações enganosas.

Diante desse cenário surge então em 2016 um conceito pensado pelo Governo japonês intitulado de Sociedade 5.0, o qual por sua vez visa o desenvolvimento de

uma nova forma da sociedade lidar com a tecnologia tendo como foco o desenvolvimento e o bem-estar humano, ou seja, não somente gerar maior eficiência em procedimentos, mas também propiciar felicidade e liberdade ao ser humano.

Com a dispersão desses ideais na sociedade, repercutiu então esse pensamento ao mundo do direito de forma que hoje se discute sobre o conceito de Direito 5.0, este que se relaciona a resolução de problemas, geração de valores, descentralização, diversidade, sustentabilidade, colaboração, desenvolvimento harmônico, dentre outros.(DRUMMOND; ALVES, 2020). Ou seja, os paradigmas do Direito 5.0 consistem pela busca na centralidade humana em meio ao universo tecnológico jurídico imenso.

Notório se faz o sentimento de descontentamento da população em relação ao judiciário, principalmente em virtude na baixa qualidade, lentidão, burocracia, segregação, falta de clareza entre outros fatores impulsionados pela quantidade de informações e dados que são disponibilizados tornando essencial o aprimoramento da gestão jurídica, este que deve se embasar nos novos conceitos do Direito 5.0 para criar um judiciário que reúne certas características que centralizam o humano como seu foco.

Assim como descreve Paulo Cezar Neves Junior (2020), um judiciário pautado do Direito 5.0 deve atendes as seguintes demandas:

> Ser humano é colocado no centro da sua política pública, devendo ser ouvido tanto os usuários externos e internos, mas também todos os que são direta ou indiretamente impactados pela gestão judiciária; o meio ambiente, como decorrência, também deve permanecer no centro das atenções da organização; as inovações tecnológicas devem ser estimuladas e continuamente utilizadas, respeitando-se a dignidade da pessoa humana e visando ao equilíbrio ambiental e à saúde física e mental diante desses aprimoramentos; o espírito crítico e a visão sistêmica devem ser também estimulados; a hierarquia e as formalidades devem ficar reservadas às situações e à medida que forem imprescindíveis, tais como na condução de processos e na tomada de decisão; a compreensão de que os problemas complexos vividos serão mais bem solucionados por meio da inteligência e da criatividade coletiva, ou seja, com cocriação e colaboração, aproveitando-se os conhecimentos, experiências e os pontos de vistas de todos; a utilização de espaços de trabalho e de descanso que permitam a aproximação, o envolvimento e a troca de experiência entre as pessoas é essencial para o compartilhamento de ideias e para o estímulo à criatividade; a transparência é essencial para o constante aperfeiçoamento da gestão.

Portanto, é possível concluir que ainda que o conceito de Direito 5.0 esteja em fase embrionária de discussão, há muitas mudanças positivas que seus vieses podem agregar ao jurídico de forma a sanar os conflitos ainda existente entre os paradigmas pré-digitais do direito, que marcam o pensamento tradicional jurídico, com os paradigmas de uma sociedade social, guiada por dados, de forma a trazer ao foco o ser humano e seu bem-estar.

2.2 A LINGUAGEM JURÍDICA

Na Língua Portuguesa é notório que há uma ampla variedade linguística que compreende diferentes sotaques, expressões e linguajares utilizados em torno do Brasil, de forma que esta língua se agrega com caraterística diversificada, sendo ela repleta de vocabulários e neologismos.

Seguindo este raciocínio, é possível compreender que a Língua Portuguesa também engloba vocabulários específicos desenvolvidos para grupos profissionais, como advogados, programadores, engenheiros, policiais e médicos, de maneira que tais âmbitos se utilizam de linguajares específicos e diferenciados, que muitas vezes fogem da compreensão de pessoas leigas no assunto, justamente para que seja possível que esses profissionais exerçam seu trabalho.

Ocorre que, em se tratando do Direito, esta é uma ciência que carrega característica multidisciplinar, cujo conteúdo deve ser acessível não somente aos seus operadores, mas também àqueles que irão participar da atividade jurídica, os quais por sua vez muitas vezes desconhecem o vocabulário que se assola dentro do âmbito legal.

Tendo em vista isso, é de grande importância que operadores do direito, ainda que possuam a responsabilidade efetiva de expressar suas ideias e fundamentações, se utilizem de linguajar jurídico na medida necessária para que se façam ser compreendidos de maneira menos segregativa a pessoas leigas, ao mesmo tempo que implementem com excelência suas técnicas.

Nesse sentido, em 2005, a Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB) lançou uma campanha para simplificar a linguagem jurídica, intitulada “Campanha Nacional pela Simplificação da Linguagem Jurídica”, realizada pela Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas. Essa iniciativa foi apoiada pelo próprio Diretor da Escola, Joaquim Falcão, que fundamenta que o Poder Judiciário é

inacessível porque fala outra língua, afastando a justiça de sua acessibilidade ampla. (AMB, 2005)

Para além disso, também cabe citar o “Manual de Redação da Presidência da República”, cujo objetivo é ditar diretrizes de cunho oficial que norteiem regras e técnicas da Língua Portuguesa utilizada na elaboração de atos oficiais e do Processo Legislativo da Presidência da República. (MENDES; FORSTER JÚNIOR, 2002)

Conforme expõe o referido Manual (2002):

> A linguagem técnica deve ser empregada apenas em situações em que a exijam, sendo de evitar o seu uso indiscriminado. Certos rebuscamentos acadêmicos, e mesmo o vocabulário próprio à determinada área, são de difícil entendimento por quem não esteja com eles familiarizado. Deve-se ter o cuidado, portanto, de explicitá-los em comunicações encaminhadas a outros órgãos da administração e em expedientes dirigidos aos cidadãos.

Isso posto, é notório portanto que a Linguagem Jurídica deve ser utilizada de forma que cumpra seu propósito sem alienar ou excluir aqueles que buscam a entender e exercer seus direitos. Ainda que este vocabulário seja de extrema importância para o pleno exercício da função legal, é inconcebível que em virtude deste, direitos fundamentais como o acesso à justiça sejam privados, devendo dessa forma o âmbito jurídico buscar um equilíbrio entre a técnica, clareza e a compreensão da comunicação legal.

2.3 DIREITO AO ACESSO À JUSTIÇA

A Constituição Federal Brasileira de 1988 elenca em seu artigo 5º uma série de direitos fundamentais, esses que são direitos representativos das liberdades públicas e constituem valores eternos e universais, que impõe ao Estado fiel observância e amparo irrestrito.

Os direitos fundamentais decorrem da própria natureza humana, possuindo caráter inviolável, intemporal e universal, que garantem o mínimo necessário para que um indivíduo exista de forma digna dentro de uma sociedade administrada pelo Poder Estatal, motivo pelo qual carregam grande importância diante do âmbito jurídico.

Dentre esses dispositivos que consubstanciam os princípios fundamentais da Constituição Federal, é possível observa em seu Artigo 5º, inciso XXXV a disposição do princípio de acesso à justiça, este que proporciona a todos, sem restrição, o direito de pleitear a tutela jurisdicional do Estado e de ter à disposição o meio constitucionalmente previsto para alcançar esse resultado.

No que tange ao conteúdo do acesso à justiça são reconhecidos dois principais significados, sejam eles: o acesso aos órgãos jurisdicionais, segundo o qual o sistema jurídico deve ser igualmente acessível a todos, e o acesso a prestação jurisdicional efetiva, segundo o qual o sistema deve produzir resultados individuais e socialmente justos. (GARTH; CAPPELLETTI, 1988)

Ocorre que o acesso à justiça não se esgota na sua dimensão processual e material, mas também implica na dimensão cognoscitiva, isto é, garantir o acesso a compreensão do direito para que assim se vislumbre a integralidade da proteção do direito ao pleito jurisdicional.

Conforme aponta Miranda (2008):

> (...) a primeira forma de defesa dos direitos é a que consiste no seu conhecimento. Só quem tem consciência dos seus direitos consegue usufruir os bens a que eles correspondem e sabe avaliar as desvantagens e os prejuízos que sofre quando não os pode execer ou efectivar ou quando eles são violados ou restringidos.

Tal entendimento foi também adotado na ocasião da VII Cúpula Ibero-Americana de Presidentes e Supremos Tribunais de Justiça em 2002, aonde 22 representantes de países ibero-americanos, dentre eles o Brasil, aprovaram a “Carta dos Direitos do Cidadão perante a Justiça no Âmbito Judicial Ibero-Americano”, voltada a discussão sobre dos obstáculos e instrumentos do acesso a justiça, na qual se afirma a necessidade de que a prestação jurisdicional deve ser realizada através de uma comunicação simples e compreensível. (VII CUMPRE IBEROAMERICANA DE PRESIDENTES DE CORTES SUPREMAS Y TRIBUNALES SUPREMOS, 2020)

Conforme se extraí da referida Carta (2020):

> Uma justiça compreensível 6. Todas as pessoas têm o direito a que os atos de comunicação contenham termos simples e compreensíveis, evitando-se o uso de elementos intimidatórios e desnecessários. 7. Todas as pessoas têm o direito a que nos interrogatórios e nas audiências se utilize uma linguagem que, respeitando os requisitos técnicos necessários, seja compreensível para todos os que não são especialistas em Direito. Os juízes e magistrados que dirigem os atos processuais zelarão pela salvaguarda deste direito. 8. Toda pessoa têm direito a que as sentenças e demais decisões judiciais se redijam de tal forma que sejam compreensíveis pelos seus destinatários, empregando uma sintaxe e estrutura simples, sem prejuízo de seu rigor técnico. O exercício desses direitos deve ser facilitado especialmente nos procedimentos em que a intervenção de um advogado não é obrigatória. 9. Todas as pessoas têm o direito de obter gratuitamente formulários necessários para o exercício de seus direitos perante os Tribunais, quando a intervenção de um advogado não é obrigatória.

Portanto, o acesso à justiça, princípio este elencado no rol de direitos fundamentais da Constituição Federal agrega grande importância para a tutela jurisdicional e deve ser observada no intuito de promover a proteção da dignidade humana. Notório também se faz que tal princípio abrange também a esfera cognoscitiva, além do material e processual, isto porque a compreensão no que tange a matéria legal consiste em elemento essencial para que esse princípio se vislumbre, uma vez que sem o entendimento da integralidade dos seus direitos e daquilo que está sendo discutido em um processo judiciário é inconcebível que alguém possa de fato exercer seu acesso à justiça.

2.4 LEGAL DESIGN

O Design abrange uma origem histórica que remonta aos tempos antigos, quando sua aplicação era destinada principalmente à beleza e a estética. Contudo, ao longo dos anos e com o aperfeiçoamento de estudos na área, bem como diante das evoluções trazidas pela era pós-moderna, tal visão reducionista deu lugar para a atual concepção desta matéria, voltada principalmente na sua função de criar soluções eficazes e atraentes para problemas e necessidades do usuário, seja em produtos, serviços, sistemas e interfaces.

Como bem aponta o Mozota (2009):

> O design é uma atividade criativa cujo objetivo é estabelecer as qualidades multifacetadas de objetos, processos, serviços e seus sistemas em ciclos de

> vida completos. Portanto, o design é o fator central da humanização inovadora de tecnologias e o fator crucial de intercâmbio cultural e econômico.

Ocorre que, ao mesmo passo das constantes evoluções na temática do Design, o mundo jurídico também sofreu notórias mudanças culturais, buscando, nos últimos anos, aprimorar suas técnicas para desenvolver uma melhor performance do aparato legislativo e processual. Isso posto, surge então a ideia do *Legal Design*, técnica esta que alia a funcionalidade do Design ao ambiente jurídico, proporcionando a cooperação dessas matérias no intuito de promover uma melhor observância e efetividade dos princípios que regem a matéria legal, bem como seu desempenho na parte prática.

O *Legal Design* é uma área recentemente desenvolvida e que foi se consolidando gradualmente, na medida em que se fizeram necessárias mudanças na maneira de transmitir as informações jurídicas, bem como em toda a experiência do usuário para com os serviços judiciais. Desta forma, não é possível delimitar um marco exato de sua criação, tendo em vista que suas práticas e estudos foram concebidos por diversos profissionais ao longo do tempo, formando hoje o que compreende suas técnicas e definição. (MAIA; NYBO; CUNHA, 2020)

Apesar da impossibilidade de delimitação de uma data que consubstancie seu surgimento, segundo estudos realizados por Maia, Nybo e Cunha (2020), há registros e texto que apontam a utilização de elementos de Design para melhorar a compreensão de informações complexas já no ano de 1999, cabendo também citar um dos estudos pioneiros que afloraram as discussões sobre a adequação de documentos legais, desenvolvido por Michael Wogalter (1995) , titulado *“The understandability of legal documents: are they adequate?”*.

No entanto, a popularização do termo *Legal Design* surgiu apenas em 2013 com o desenvolvimento do *Legal Design Lab*, na Universidade de Stanford, dirigido por Margaret Hagan, a qual afirma que esta técnica é “uma aplicação do design centrado no ser humano ao mundo do direito, para tornar os sistemas e serviços legais mais centrados no ser humano, utilizáveis e satisfatórios". (SOUSA, 2021)

O *Legal Design* trata-se, portanto, de uma metodologia que compreende a importância dos destinatários finais da prática jurídica, alocando o usuário para o

centro do processo e retirando o enfoque apenas da teoria e atitudes tradicionais, evitando assim os vícios pertencentes ao mundo do direito.

Em essência, o objetivo desta metodologia é trazer novos formatos de pensar a advocacia, aplicando técnicas de design para tornar os processos jurídicos mais acessíveis e compreensíveis, além de melhorar a experiência do usuário em sistemas legais, buscando alcançar dessa forma o entendimento mais abrangente e menos segregativo do jurídico como um todo.

2.4.1 Visual Law

O *Visual Law* é uma vertente essencial do *Legal Design*, que busca clareza e compreensão facilitada da informação jurídica. Esta abordagem visa frequentemente a elaboração de documentos legais em formatos acessíveis, interativos e empáticos, por meio de uso de gráficos, tabelas e imagens, inseridos em documentos jurídicos, com o propósito de atender às necessidades tanto de especialistas que demandam informações detalhadas, quanto do público em geral, bem como aprimorar a comunicação entre as partes processuais.

Sendo assim, o Direito Visual, também conhecido como *Visual Law*, consiste em técnicas que integram a linguagem escrita com a linguagem visual ou audiovisual. (NUNES; RODRIGUES, 2020). Além disso, ainda há indivíduos que percebem o *Visual Law* como sendo a criação de material jurídico que seja fácil de entender, visualmente atrativo (por meio do design gráfico e da organização da informação) e adaptado para o público-alvo (utilizando princípios de usabilidade) (OIOLI, 2020).

Deste modo é importante ressaltar que o *Visual Law* vai além de simplesmente embelezar documentos jurídicos ou simplificar informações, representando uma mudança de paradigma na forma como o direito é apresentado e compreendido. Essa abordagem visa eliminar o jargão jurídico complexo e tornar os documentos acessíveis a qualquer pessoa, independentemente do nível de conhecimento jurídico.

Conforme aponta Poliane Almeida (2020):

> O Visual Law é na verdade um braço do Legal Design. É uma mudança de pensamento, uma mudança do Minset, mudança na forma de apresentar documentos jurídicos. É tornar a experiencia do usuário a melhor possível, seja através de linguagem simplificada, recursos visuais, audio-visuais e outros. Na verdade, o Visual Law não é o recurso que retira o texto de

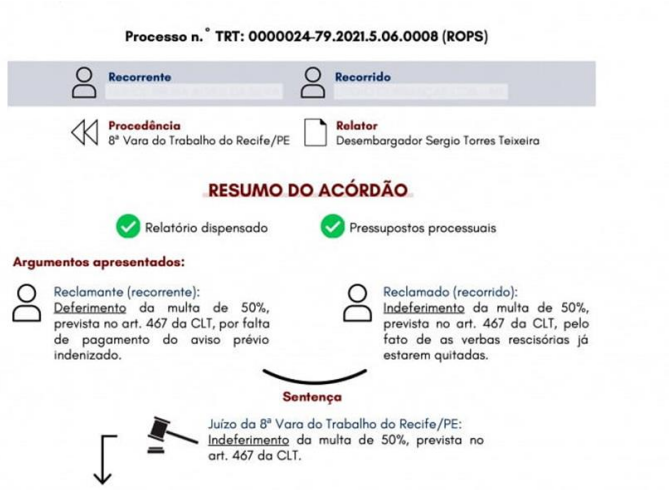
> circulação e nem tão pouco coloca figura/desenho em tudo ou deixa o documento bonitinho. Essa técnica vai muito mais além. Pelo Visual Law podemos nos aproximar do usuário/cliente e fazer com que ele entenda cada linha do documento. Simplificar a linguagem, tirar termos jurídicos que somente advogados conhecem. Deixar os documentos ou petições com fácil entendimento para qualquer pessoa, em qualquer nível de conhecimento.

Portanto, o *Visual Law* representa uma abordagem fundamental para promover a clareza e a acessibilidade no âmbito jurídico, permitindo uma comunicação mais eficaz e abrangente. Essa técnica pode ser aplicada em uma variedade de documentos jurídicos, desde petições e contratos até mesmo e-mails, fazendo com que advogados proficientes nessas estratégias visuais possuam uma vantagem significativa ao apresentar argumentos completos de maneira clara e persuasiva. (SOUSA, 2021)

Recentemente, a Magistrada Ilana Kabacznik Luongo Kapah elogiou uma petição inicial apresentada no processo nº 0000024-79.2021.5.06.0008 que foi feita com elementos visuais. De acordo com o Despacho proferido por ela:

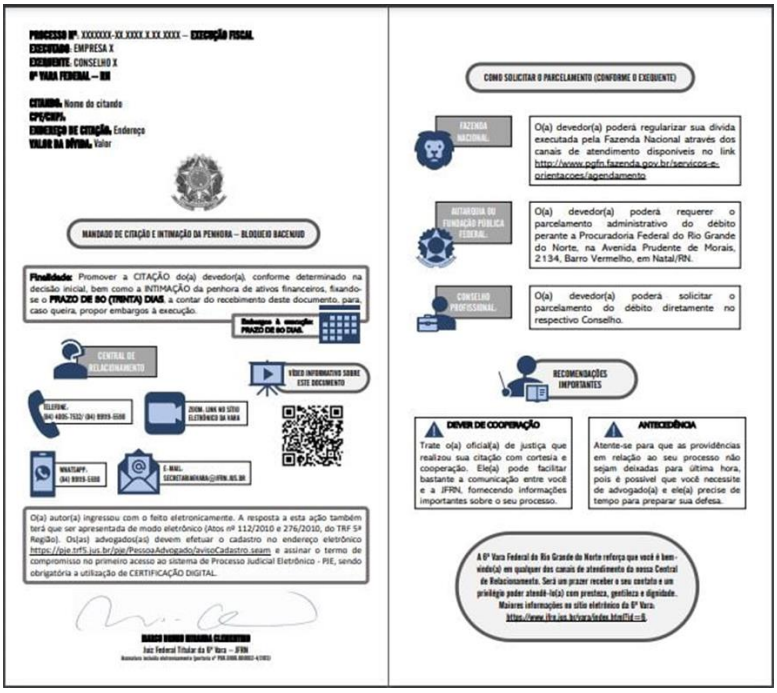
> Antes, não poderia deixar sem registro a acertada decisão do advogado peticionante em optar pela utilização de elementos de Legal Design e Visual Law em sua petição inicial, tornando a comunicação clara, organizada e acessível aos sujeitos do processo.

Figura 1: Resumo de Acórdão com Visual Law



Fonte: Processo nº 0000024-79.2021.5.06.0008

Figura 2: Petição com Visual Law



Fonte: Processo nº 0000024-79.2021.5.06.0008

2.4.2 Diferenças entre *Legal Design* e *Visual Law*

O *Legal Design* e o *Visual Law* representam duas facetas cruciais que estão transformando fundamentalmente a forma como o direito é percebido e aplicado em diversos contextos. Embora frequentemente confundidos, é essencial compreender as nuances que diferenciam esses dois conceitos distintos.

Margaret Hagan, através da obra "Law by design" e das atividades realizadas no Laboratório da Universidade de Stanford nos Estados Unidos, teve um papel fundamental na difusão global do *Legal Design*, redefinindo as interações e representações no sistema jurídico, com foco central nos serviços jurídicos voltados para o ser humano. (HAGAN, 2022).

Por outro lado, o *Visual Law*, ou "Direito visual" em uma tradução literal, é uma subárea específica do *Legal Design* que abraça uma abordagem inovadora na argumentação jurídica. O *Visual Law* integra elementos visuais e textuais de forma estratégica em documentos jurídicos, simplificando contratos e contextualizando casos por meio de recursos visuais interativos e de leitura fácil (SYNERGY, 2020).

O *Legal Design* se concentra na formulação de soluções de design que aprimoram a experiência do usuário no contexto jurídico, abrangendo desde a

elaboração de documentos jurídicos mais acessíveis e intuitivos até a identificação de problemas no sistema legal por meio de técnicas de *design thinking*. A principal meta é promover a acessibilidade e a democratização da lei, eliminando obstáculos que possam dificultar o entendimento e a interação das pessoas com o sistema jurídico.

Por sua vez, o *Visual Law* se dedica à representação visual das leis, utilizando uma variedade de recursos gráficos, diagramas e infográficos para tornar o conteúdo jurídico mais acessível e compreensível. Reconhecendo que a maioria das pessoas é composta por aprendizes visuais, o *Visual Law* visa apresentar informações de uma maneira visualmente envolvente e facilmente digerível. Sua aplicação pode abranger desde contratos e documentos jurídicos até apresentações em tribunais e decisões judiciais, visando aprimorar a compreensão e o envolvimento com o direito de forma mais acessível e eficaz.

2.5 *USER EXPERIENCE* (UX)

No cenário atual, caracterizado pelo avanço acelerado da tecnologia, muitos recursos têm se tornado cada vez mais complexos e desafiadores de utilizar, especialmente na ausência de treinamento ou orientação prévia. Seja um produto, um aplicativo, um programa ou um serviço informatizado, a compreensão de sua usabilidade desempenha um papel crucial na determinação da facilidade ou dificuldade de uso. A eficiência na manipulação desses recursos está intrinsecamente relacionada à sua capacidade de atender às expectativas do usuário e proporcionar uma experiência satisfatória. Além disso, o êxito de um produto no mercado está cada vez mais vinculado a uma boa usabilidade, pois os consumidores estão em busca de soluções que simplifiquem suas rotinas e sejam facilmente incorporadas ao seu dia a dia.

Em 1990, o cientista cognitivo Donald Norman, que na época trabalhava Apple como vice-presidente do Advanced Technology Group, criou o Escritório de Arquitetos da Experiência visando melhorar o produto da marca, e o que conhecemos hoje por *User Experience* - UX. O setor por ele fundado tinha como objetivo analisar todos os aspectos que afetam a experiência do usuário, abrangendo áreas como design visual, arquitetura da informação, design de interação, usabilidade, pesquisa com usuários e estratégia de conteúdo.

A partir dessa ocasião e com a difusão e discussão desse conceito durante os anos, o conceito UX compreende hoje a percepção geral de um usuário ao interagir com um produto, sistema ou serviço. Ele engloba todos os aspectos da interação do usuário, incluindo a usabilidade, acessibilidade, eficiência e satisfação, visando garantir que o produto atenda às necessidades e expectativas do usuário de forma eficaz e agradável. Assim, a experiência do usuário não se trata de como um objeto funciona "por dentro", mas sim como ele funciona "por fora", em contato com o usuário. (GARRETT, 2011)

Contudo, aprimorar a experiência de uso dos recursos não é uma tarefa simples. Requer esforço e conhecimento multidisciplinar, abrangendo diversas áreas do conhecimento. Investigar a experiência do usuário implica que o próprio usuário descreva suas interações ao navegar por um site, utilizar um aplicativo móvel ou interagir com produtos e serviços de uma determinada instituição. Além disso, é possível utilizar várias evidências registradas durante o uso de recursos digitais, contribuindo assim para a construção de experiências positivas para o público. Aspectos como a interface do usuário, a usabilidade e os mecanismos de busca desempenham um papel crucial nesse processo.

Nesse contexto, o UX Design (Design de Experiência do Usuário) assume um papel essencial, buscando facilitar e otimizar a forma como os indivíduos interagem com produtos ou serviços digitais.

O objetivo principal é aperfeiçoar cada etapa do processo de interação, levando em consideração a usabilidade, a empatia e a integração tecnológica. O ideal é que essa interação entre pessoa e produto seja o mais "amigável" possível, fácil de usar, entender e assimilar e para que isso aconteça diversos elementos e formas podem ser utilizadas, como exemplo, textos, sons, formulários objetivos, atalhos diretos, botões visíveis com cores padronizadas, mensagens de erros claras ou menus com contraste. (RIOS; MATOS; LIMA, 2018).

2.5.1 *User Experience* e sua Relação com o *Legal Design*

A intersecção entre UX e *Legal Design* abre caminho para aprimorar a acessibilidade e a compreensão do sistema jurídico, atendendo às demandas tanto do público em geral quanto dos especialistas jurídicos. Neste contexto, exploramos a

sinergia entre esses conceitos e ressaltamos como a integração de princípios de UX no *Legal Design* pode promover uma comunicação jurídica mais eficaz e inclusiva.

No âmbito jurídico, o foco em UX se refere à percepção global de um indivíduo ao interagir com um produto, serviço ou sistema. Este enfoque visa simplificar e otimizar a experiência do usuário ao lidar com informações e processos legais, resultando na criação de soluções acessíveis e compreensíveis, que levam em consideração as necessidades e desafios específicos do público-alvo.

Por outro lado, o *Legal Design* se empenha em aplicar os princípios do design centrado no ser humano com o propósito de aprimorar a clareza e a compreensão da informação jurídica. Por meio da adoção de abordagens visuais e interativas, busca-se tornar os documentos legais mais acessíveis e empáticos, garantindo uma apresentação eficaz das informações para diferentes tipos de usuários, independentemente de seu conhecimento jurídico. O objetivo é tornar o Direito mais atraente e simplificado, resultando em uma humanização do campo jurídico para indivíduos que não possuem familiaridade com o contexto legal. (DE AGUIAR, 2022).

A integração de conceitos de UX no *Legal Design* busca aprimorar a usabilidade e a interação do usuário com o sistema jurídico, simplificando a linguagem complexa e apresentando informações de maneira clara e envolvente. Isso envolve o uso de elementos visuais, como gráficos, tabelas e infográficos, juntamente com uma linguagem simplificada e adaptada ao público-alvo, facilitando a compreensão e a absorção das informações jurídicas.

Essa integração também visa promover a transparência e a inclusão, garantindo que todos os usuários tenham acesso equitativo e compreensão das informações legais. Isso pode ser alcançado por meio de uma abordagem centrada no usuário, que considera as necessidades e limitações de diferentes públicos, oferecendo recursos de usabilidade e design que atendam a diversas expectativas e requisitos.

A sinergia entre UX e *Legal Design* desempenha um papel crucial na evolução do sistema jurídico, promovendo uma comunicação mais eficaz e acessível e aprimorando a interação entre os atores jurídicos e o público em geral.

3 ESTADO DA ARTE

UX DOC é um software que auxilia na criação de documentos jurídicos que utilizam do *Legal Design* e/ou *Visual Law* de forma rápida e eficiente. Apesar de não ser um projeto que remeta ao que estamos propondo como produto do nosso TCC, ainda assim é um site que está no escopo dos termos que estamos trabalhando e que oferece recursos dos quais gostaríamos de implementar de maneira semelhante em nosso site/app.

Ele acaba sendo mais voltado para o público jurídico e possui diversas funcionalidades. Apesar de algumas limitações do próprio software, ele facilita muito no cotidiano dos advogados pela praticidade e eficiência, além de dar uma satisfação maior para os clientes que estão usufruindo de arquivos criados com auxílio do UX DOC.

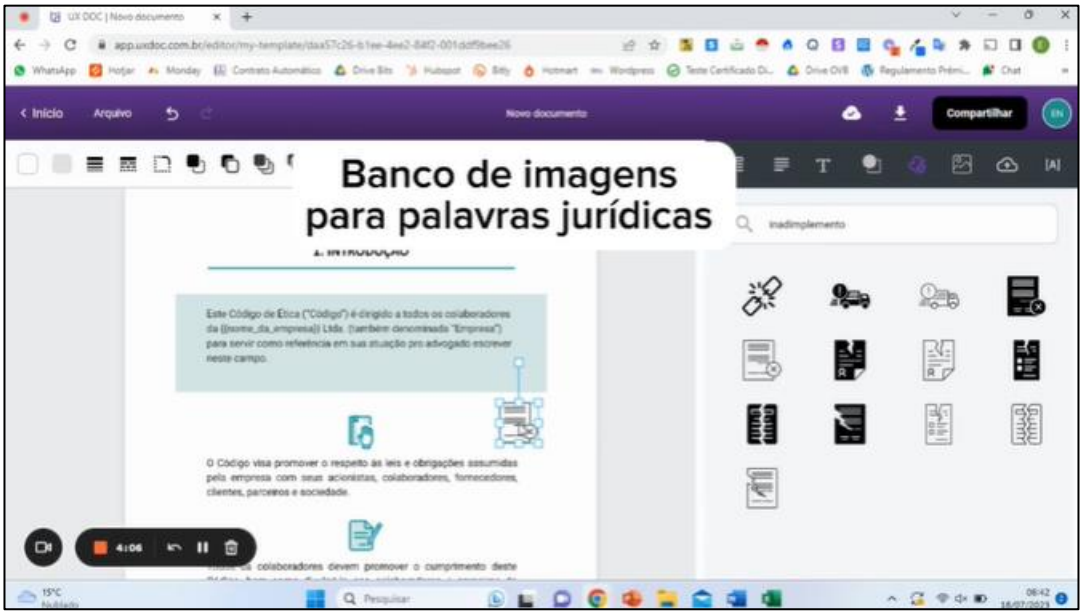
Figura 3: Tela com botão call-to-action para criação de documentos

Fonte: UX DOC

Com uma interface intuitiva, simples e eficiente, o software possui modelos pré-prontos para diversos arquivos que precisam passar pelo meio jurídico, indo tanto de um Contrato de Licenciamento até uma Procuração, com a possibilidade de editar os documentos, seja tanto com alteração de cor quanto a inserção de ícones e símbolos que facilitam o entendimento por parte das pessoas leigas por conta da utilização de conceitos como o *Legal Design* e *Visual Law*. Além da parte de edição e inserção de figuras, o software também trabalha com bibliotecas de cláusulas e teses jurídicas,

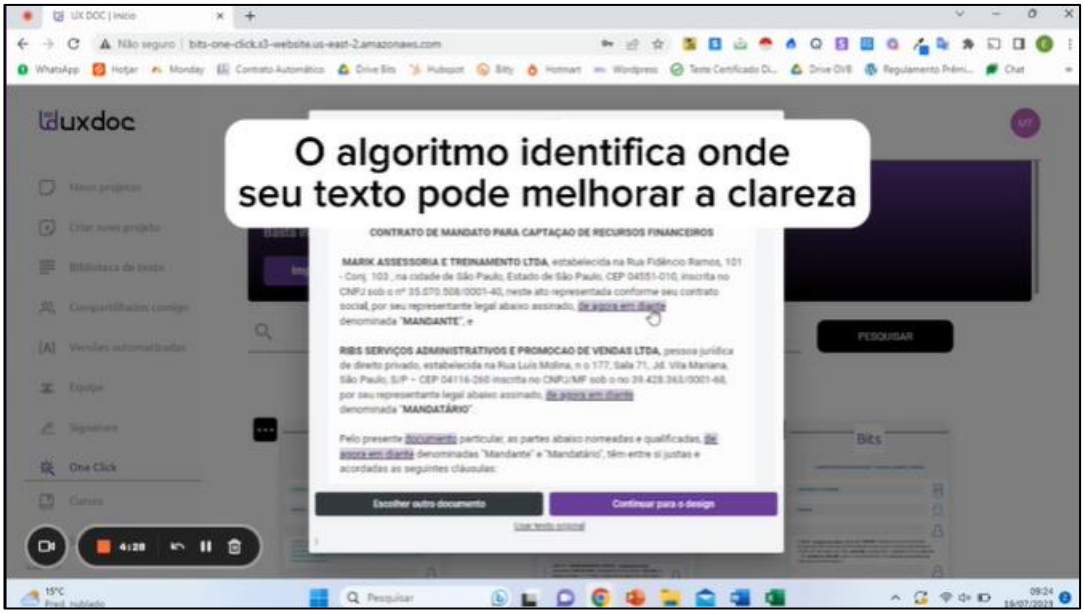
automação de documentos e um algoritmo em fase beta que cria faz o *legal design* pelo advogado.

Figura 4: Utilização do banco de imagens do software



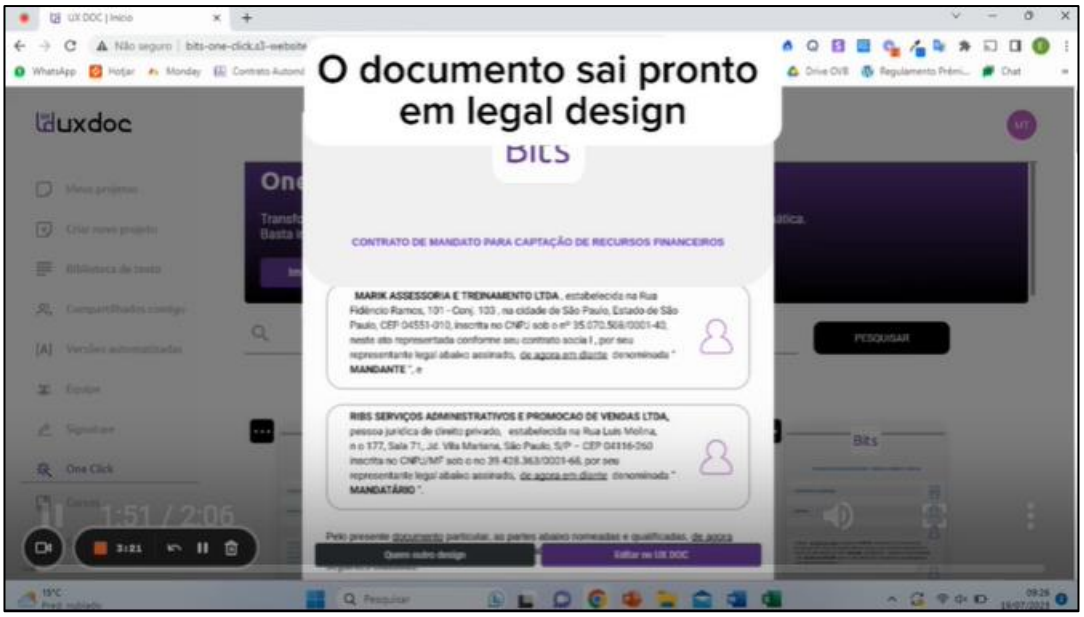
Fonte: UX DOC – vídeo na home

Figura 5: Algoritmo beta de fazer Legal Design - Antes da realização



Fonte: UX DOC - vídeo na home

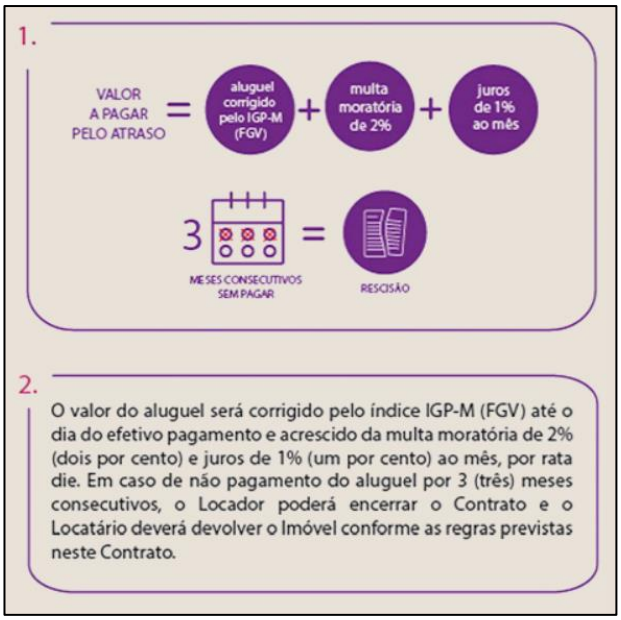
Figura 6: Algoritmo beta de fazer Legal Design - Depois da realização



Fonte: UX DOC - vídeo na home

Segundo estudo realizado pela Bits Academy sobre Legal Desing e seu impacto quanto o comportamento de usuários em relação à documentos jurídicos, realizado por 463 voluntários pelo Brasil, divididos em três grupos, foi levantado pontos interessantes para a nossa pesquisa, como o fato de que aproximadamente 90% dos voluntários dentro dos grupos de advogados e leigos preferem uma cláusula que utiliza de intervenções gráficas como fluxograma do que apenas texto, um fator no qual esse software estaria ajudando nesse sentido.

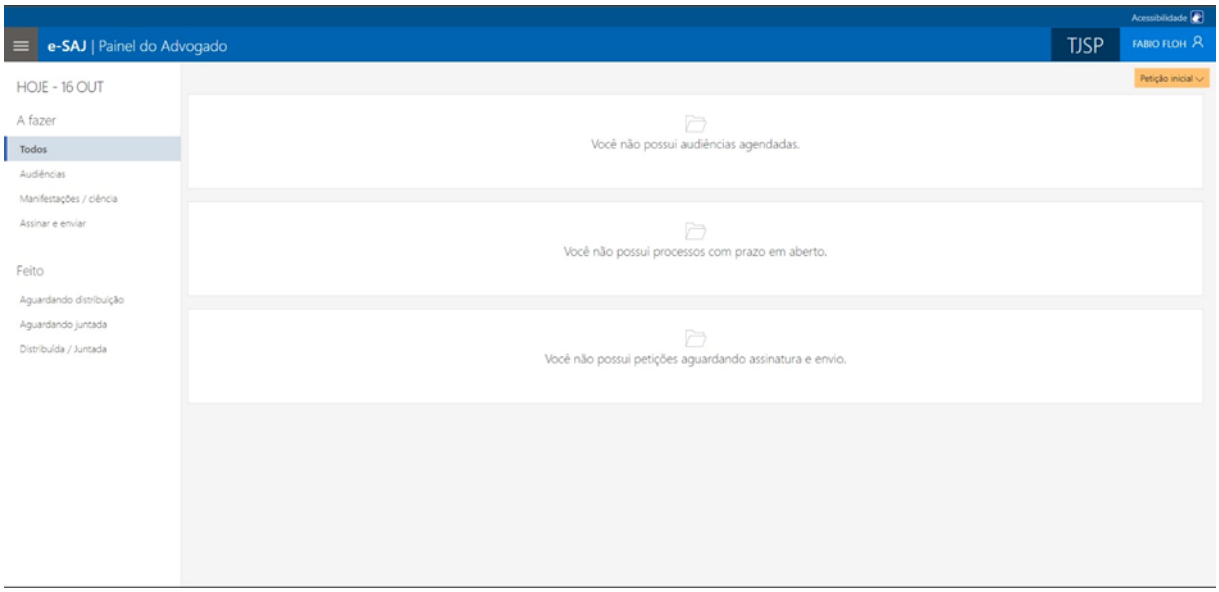
Figura 7: Comparativo entre fluxograma e o texto corrido utilizado na pesquisa



Fonte: Bits Academy (2020)

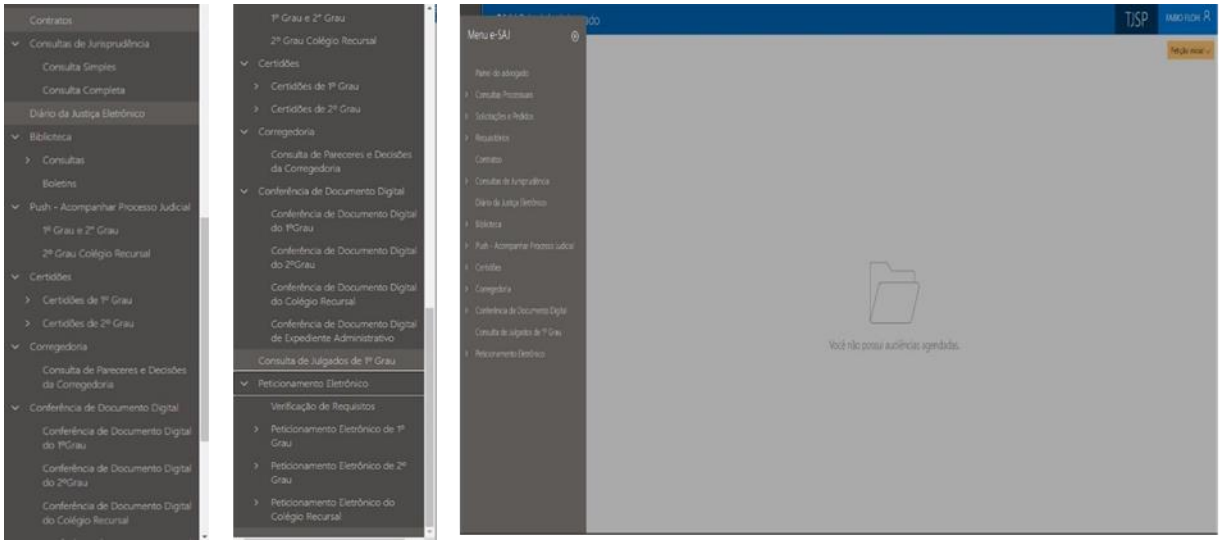
Outro sistema usado de referência para este trabalho, é o E-SAJ, uma plataforma já utilizada por alguns tribunais, que se propõe a otimizar a troca de informações e acelerar o andamento dos processos judiciais por meio de uma variedade de serviços online destinados a advogados, cidadãos e profissionais do sistema judiciário.

Figura 8: Página Inicial Advogado E-SAJ



Fonte: E-SAJ

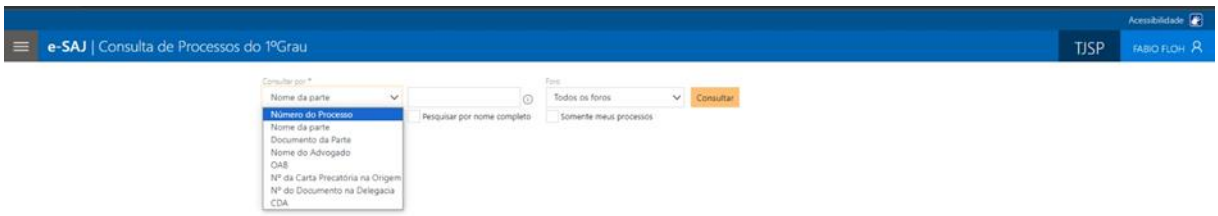
Figura 9: menu E-SAJ



Fonte: E-SAJ

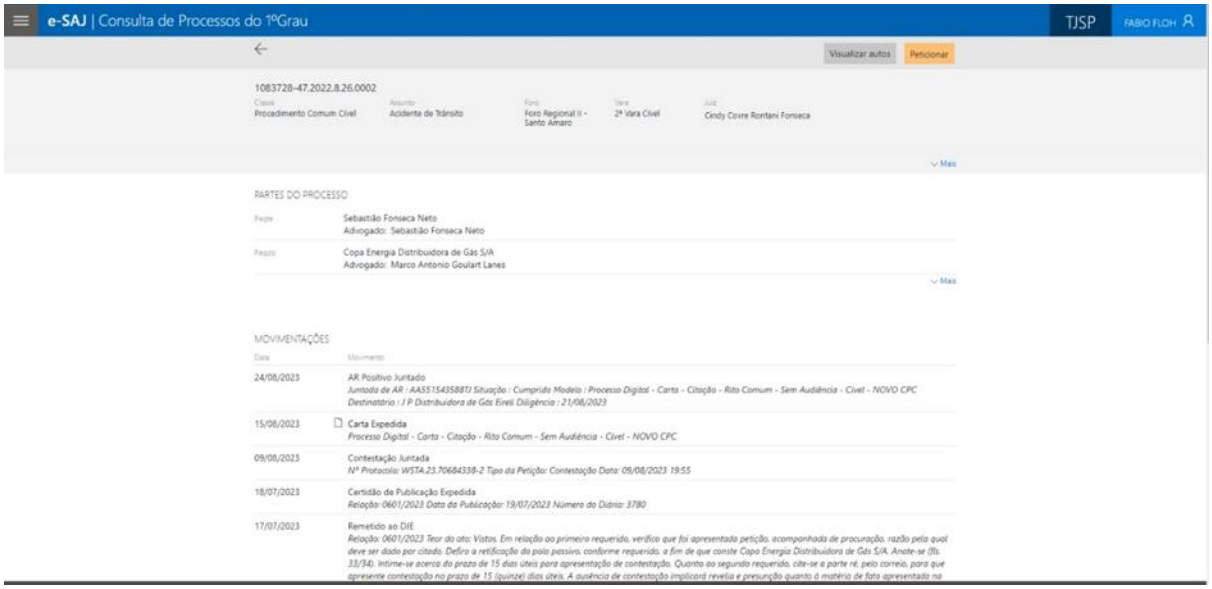
As imagens acima retratam um ambiente de acesso de advogados, contudo, a página apresenta uma sobrecarga de elementos visuais, informações textuais e gráficos, resultando em uma experiência confusa e de difícil compreensão. Diversos componentes competem pela atenção do usuário, levando a uma organização caótica da página. Isso inclui a presença de inúmeros links, menus de navegação e textos em diferentes tipos de fonte. A falta de clareza na disposição das informações e a sobrecarga visual podem comprometer a navegação e a compreensão dos usuários que acessam a plataforma.

Figura 10: Área de Pesquisa Processual E-SAJ



Fonte: E-SAJ

Figura 11: Visualização de Processo E-SAJ



Fonte: E-SAJ

Noutro sentido, as imagens acima refletem os ambientes de buscas de processos no sistema e visualização dos andamentos processuais, esses que são acessíveis a qualquer indivíduo, tendo ele um login no próprio sistema ou não.

Como se observa, as nomenclaturas utilizadas foram exclusivamente pensadas para operadores do jurídico, isso porque muitas delas fogem da compreensão de pessoas que não possuem experiencia legal. Além disso, a disposição dos andamentos torna confuso e complexo o entendimento do processo para aqueles que não compreendem os procedimentos que envolvem uma disputa jurídica.

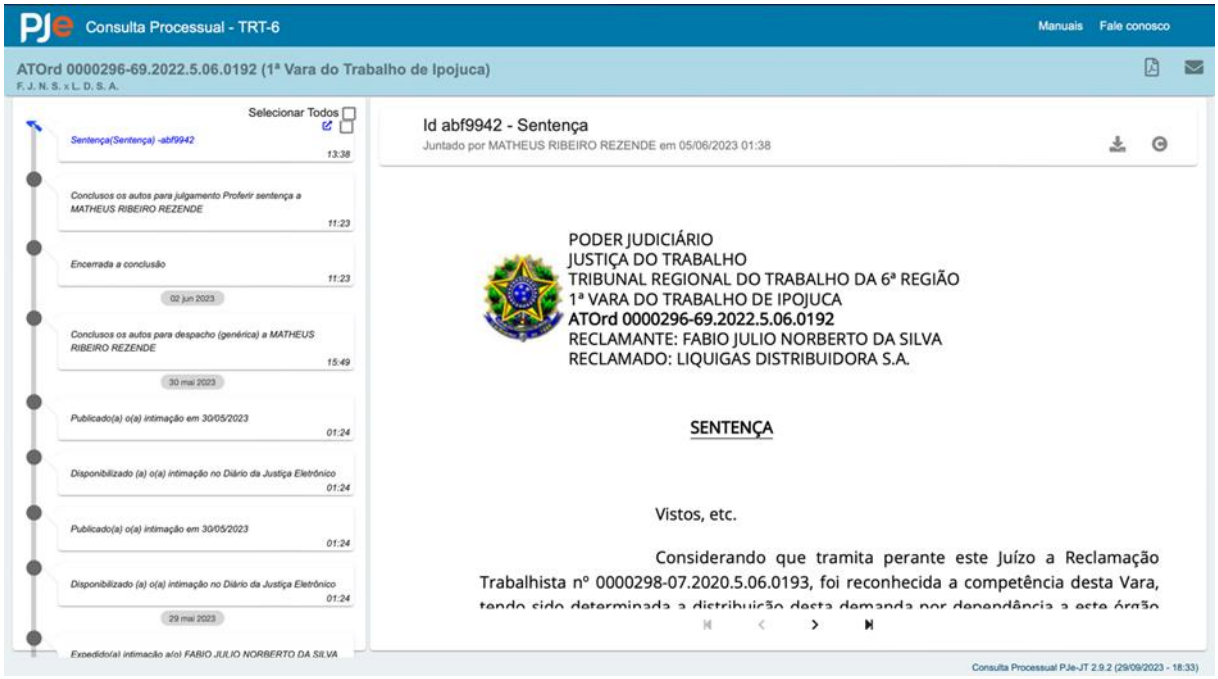
Sendo assim, é notório que há diversas áreas passíveis de aprimoramento para otimizar a experiência dos usuários no portal E-SAJ, abrangendo melhorias tanto no aspecto estético quanto na linguagem e usabilidade do sistema. É crucial tornar a navegação mais intuitiva, simplificar a apresentação das informações e garantir que a linguagem utilizada seja acessível e compreensível para todos os usuários, especialmente aqueles sem profundo conhecimento jurídico. Ao implementar essas melhorias, busca-se promover um acesso mais eficiente e inclusivo às informações e serviços disponíveis no portal E-SAJ, beneficiando advogados, cidadãos e serventuários da justiça.

O último sistema usado de referência é o PJe, uma plataforma digital desenvolvida em conjunto pelo CNJ e diversos Tribunais, com contribuições consultivas de várias entidades, incluindo o Conselho Nacional do Ministério Público,

a Ordem dos Advogados do Brasil, a Advocacia Pública e as Defensorias Públicas. Seu intuito é desenvolver e manter um sistema de processo judicial eletrônico que possibilite a realização de atos processuais por magistrados, servidores e demais envolvidos no processo diretamente na plataforma, além de permitir o acompanhamento desse processo judicial.

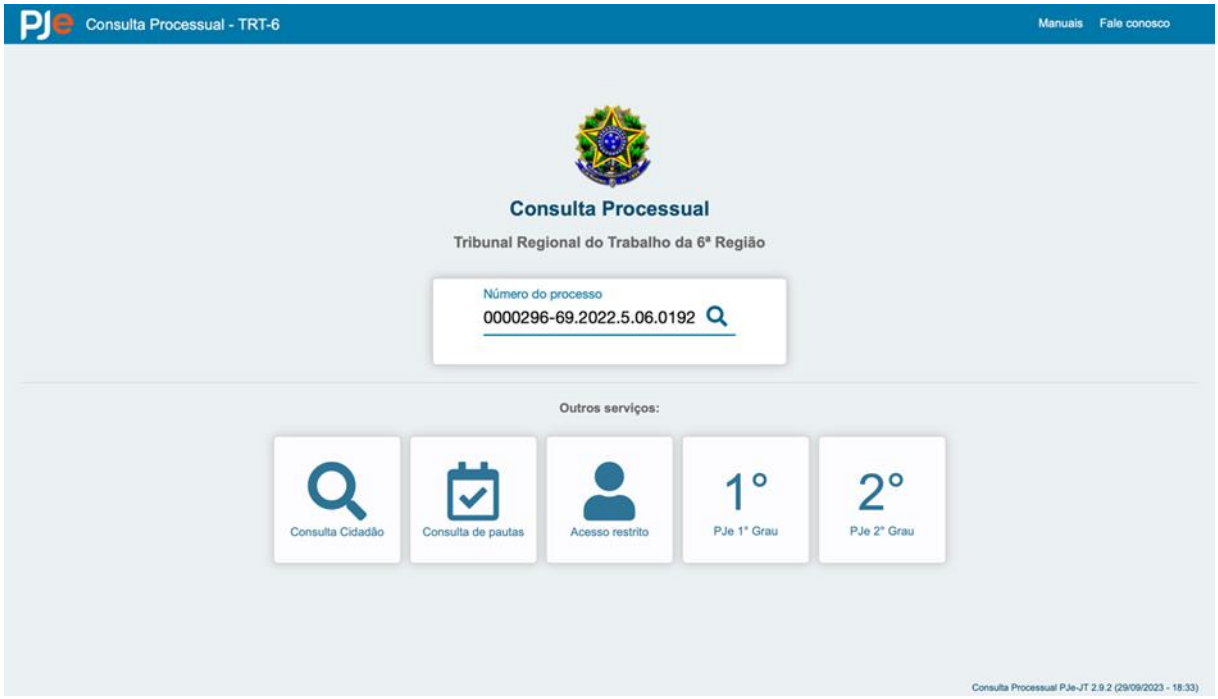
Além desse propósito central, o CNJ busca unificar os esforços dos tribunais brasileiros para adotar uma solução única e gratuita, levando em consideração requisitos de segurança e interoperabilidade. Isso visa otimizar os gastos relacionados ao desenvolvimento e aquisição de softwares, permitindo que esses recursos sejam direcionados a atividades mais focadas na resolução de conflitos judiciais.

Figura 12: Visualização de Processo PJE



Fonte: PJE

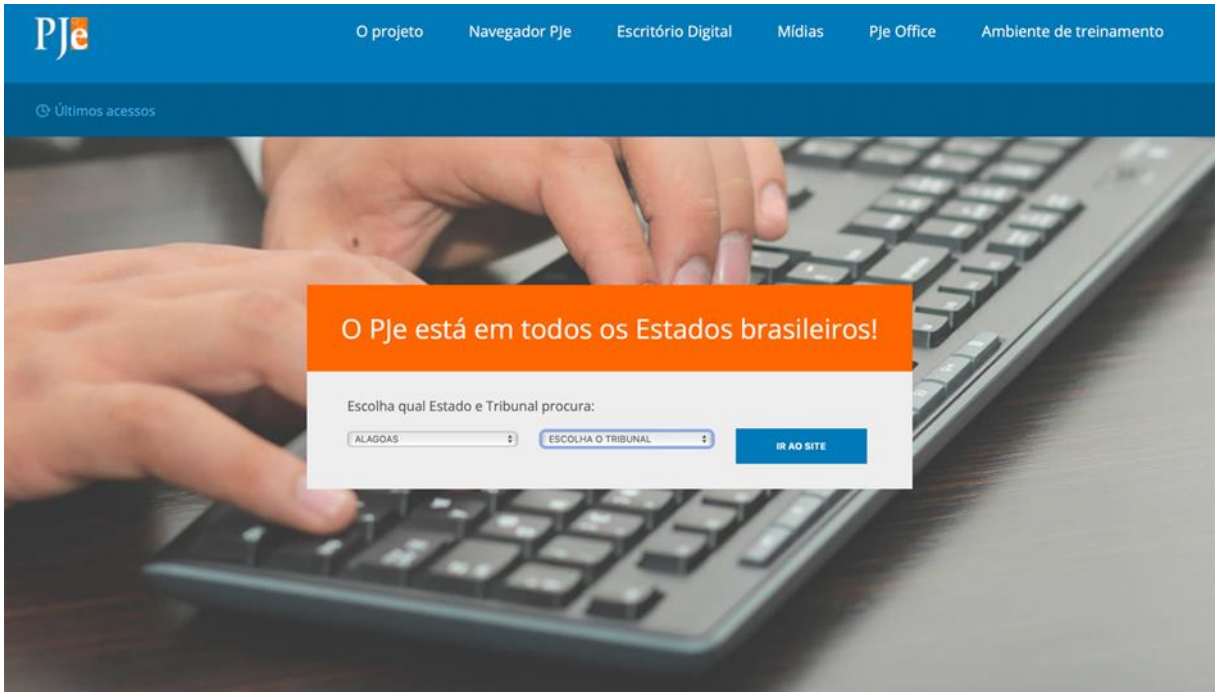
Figura 13: Área de busca processual PJE



Fonte: PJE

As imagens acima demonstram o ambiente de busca processual e visualização de andamentos processuais. Com relação às suas funcionalidades, o PJe visa oferecer a prática de atos jurídicos e o acompanhamento do trâmite processual de maneira padronizada, adaptando-se às particularidades de cada ramo da Justiça. No entanto, observa-se a ausência de um estudo aprofundado sobre os usuários para compreender completamente suas necessidades e preocupações. Isso se deve em parte à interface do sistema, que é pouco amigável para novos usuários, dificultando a compreensão de como prosseguir com processos recém recebidos e a interpretação de termos técnicos durante a consulta. Com base nisso, é importante incluir uma seção dedicada ao ensino e orientação de indivíduos leigos, utilizando imagens instrutivas, ícones para direcionamento e uma linguagem desprovida de jargões jurídicos.

Figura 14: Site PJE



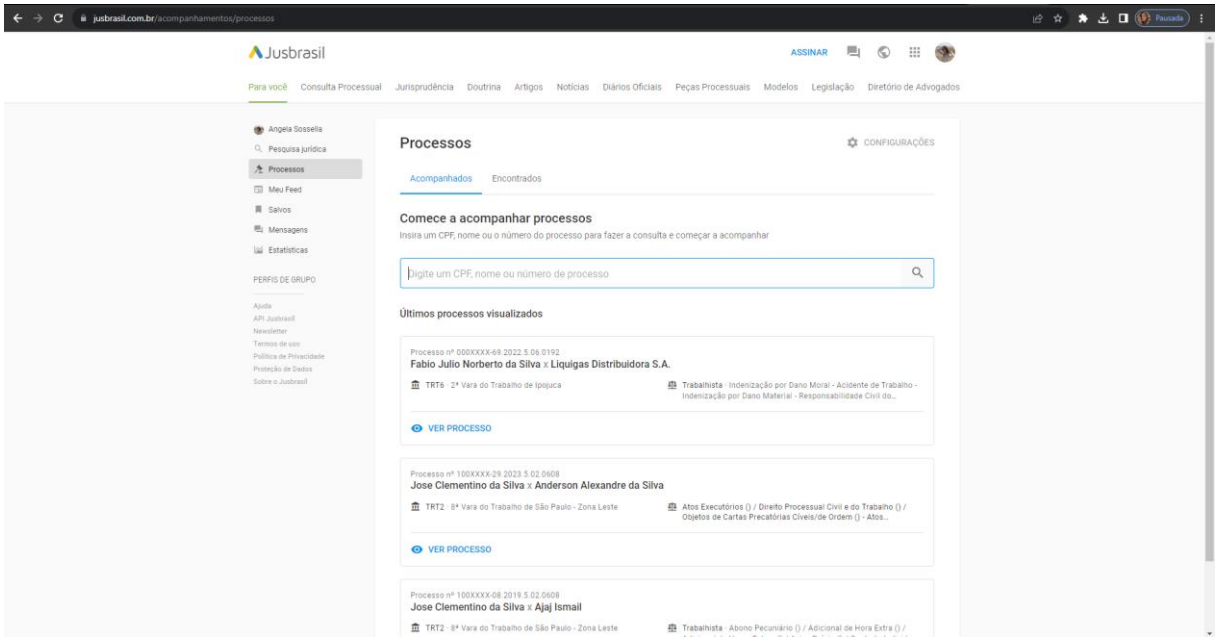
Fonte: PJE

Na página inicial do site, é necessário primeiramente identificar o estado e o tribunal em que o processo está localizado, o que então redireciona o usuário para outra página especifica daquele tribunal onde ele pode inserir suas informações processuais para finalmente realizar a consulta. Essa trajetória e ser um pouco confusa para quem não teve experiência prévia com esse procedimento legal, gerando sentimentos de receio e insegurança.

O propósito do PJe é notável, no entanto, ainda não aborda de maneira definitiva preocupações de usabilidade, as quais poderiam ser abordadas através da unificação de todos os sistemas processuais em uma única plataforma, eliminando a necessidade de realizar múltiplas consultas em diferentes locais.

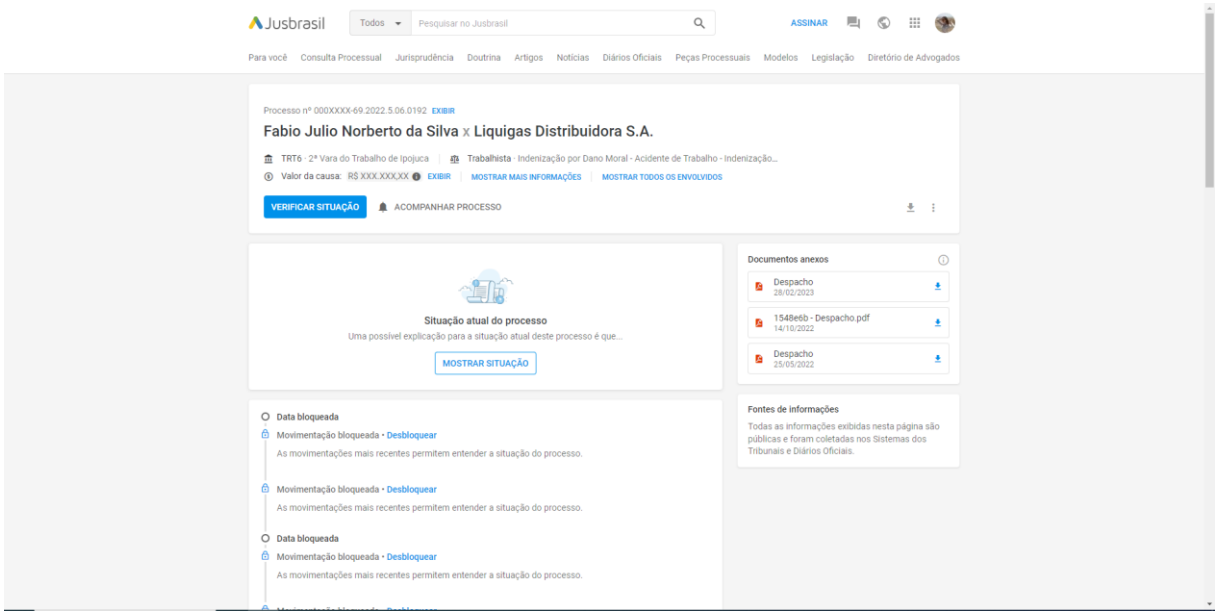
Além desses softwares, foi utilizado como referência também o site Jus Brasil, que se dedica a fornecer informações e serviços relacionados ao mundo jurídico. Seu objetivo principal é oferecer acesso a uma ampla variedade de conteúdo jurídico, incluindo leis, jurisprudência, artigos, notícias, e outras informações relevantes para advogados, estudantes de direito e qualquer pessoa interessada em questões legais.

Figura 15: Pagina Inicial Jus Brasil



Fonte: Jus Brasil

Figura 16: Visualização de Processo Jus Brasil



Fonte: Jus Brasil

Embora seja amplamente utilizado por pessoas leigas em questões jurídicas, é importante notar que o site foi originalmente projetado com foco nos operadores do direito, ou seja, pessoas com conhecimento intermediário do sistema judicial.

Sendo assim, para aproveitar ao máximo o Jus Brasil, é necessário ter alguma compreensão do vocabulário jurídico e do funcionamento do sistema judiciário. Além

disso, o Jus Brasil adota um modelo de assinatura, o que significa que para acessar informações essenciais de um processo, é necessário se tornar um assinante, o que implica custos.

Ademais, é relevante ressaltar que o Jus Brasil é frequentemente confundido como um site governamental ou oficial dos Tribunais, mas na realidade, é uma iniciativa de uma empresa privada que utiliza informações processuais disponibilizadas em sistemas eletrônicos de processos dos Tribunais.

Portanto, embora o Jus Brasil seja uma opção útil para profissionais do direito em busca de jurisprudência e informações relacionadas ao campo jurídico, ele pode carecer de acessibilidade e clareza para pessoas leigas em assuntos legais, o que pode ser uma área de aprimoramento.

Por fim, também cabe destacar os materiais acadêmicos elaborados em torno desse tema. O Artigo Científico Legal Design e *Visual Law*: Aplicação no processo revolucionário jurídico- digital, tem como finalidade demonstrar a importância de se analisar o uso do *Legal Design* e *Visual Law* como ferramentas emergentes no processo revolucionário jurídico-digital. (COUTO E SILVA; PEREIRA, 2022)

Já no livro Legal Design: Teoria e Prática, o autor José Luiz de Moura Faleiros Júnior, estabelece três subdivisões estruturais entre os capítulos do livro, onde na Parte I, são explorados os aspectos conceituais e metodológicos do *Legal Design*; na Parte II, são apresentados modelos de *Legal Design* aplicado; e na Parte III e última, busca-se apresentar ao leitor como o *Legal Design* é consolidado na prática. (JUNIOR; [ET AL.], 2023)

4 DEFINIÇÃO DO PROJETO

4.1 DADOS, FORMULÁRIOS E VALIDAÇÃO DE HIPÓTESES

Inicialmente, realizou-se uma extensa pesquisa em sites governamentais para avaliar a relevância da nossa temática no atual contexto jurídico. Segundo o portal Conselho Nacional de Justiça – CNJ, mais especificamente em sua pesquisa titulada “justiça em números”, até julho de 2023, o volume de novos processos em todas as classes judiciais atingiu a marca de 19,9 milhões, com 9,3% destes sendo eletrônicos e meros 0,17% físicos. De maneira significativa, os procedimentos do juizado especial civil representaram a maior parcela, totalizando 3,7 milhões de processos nesse período.

Além disso, como ressaltado no capítulo introdutório, a pesquisa também incorporou uma abordagem que mesclou métodos quantitativos e qualitativos, visando capturar de forma abrangente os desafios enfrentados por leigos ao acessarem informações jurídicas, bem como as perspectivas e experiências dos advogados em relação aos sistemas jurídicos eletrônicos.

Para tal propósito, foi desenvolvido um formulário destinado a indivíduos leigos em assuntos jurídicos e foram realizadas entrevistas com advogados, buscando coletar dados quantitativos e qualitativos, respectivamente, para que possamos entender como ambas essas partes se sentem em relação ao atual estado do sistema de consultas e gestões processuais e se realmente o problema apresentado é pertinente.

As investigações buscaram se concentrar em:

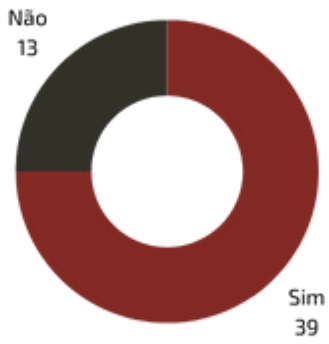
- Como as pessoas se sentem ao receberem um processo?
- Quantas delas sabem como proceder?
- Quantas delas já sabem como e onde acessar as informações processuais?
- Quais as maiores dores das pessoas leigas com relação a consulta processual
- Entender as dores ao usar o PJe e outros sistemas similares.
- Quais as maiores dificuldades de gerir um processo por meio dos sistemas eletrônicos atuais?

Os principais pontos identificados foram[7]:

É possível concluir, com base nas pesquisas realizadas, que a maioria da população enfrenta algum tipo de processo ao longo de suas vidas. Além disso, foi observado que as pessoas ao se depararem com essa situação, muitas vezes recorrem à assistência de advogados para compreender o *status* do processo ou o seu conteúdo.

- Pergunta 3: Você já teve ou tem um processo no seu nome ou já acompanhou algum processo de alguém próximo?

Figura 17: Gráfico Experiência das pessoas com processos



Fonte: Pesquisa Quantitativa Realizada pelos Autores

[7] É possível verificar os resultados completos da pesquisa no Anexo I

- Pergunta 4: Se você fosse informado agora de que está sendo processado, você saberia onde buscar informações sobre o processo sem ter que buscar um advogado para isso?

Figura 18: Gráfico conhecimento do que fazer com um processo

Fonte: Pesquisa Quantitativa Realizada pelos Autores

Outro aspecto relevante é o desconhecimento das ferramentas oficiais do governo para a consulta de processos. Muitos têm o website Jusbrasil em mente como a principal fonte de consultas processuais. No entanto, além de apresentar recursos pagos para visualização, carece de uma interface amigável ao usuário, o que torna os eventos do processo e suas implicações pouco claros. A comunicação do mundo jurídico para leigos frequentemente dá a sensação de estar sendo conduzido às cegas.

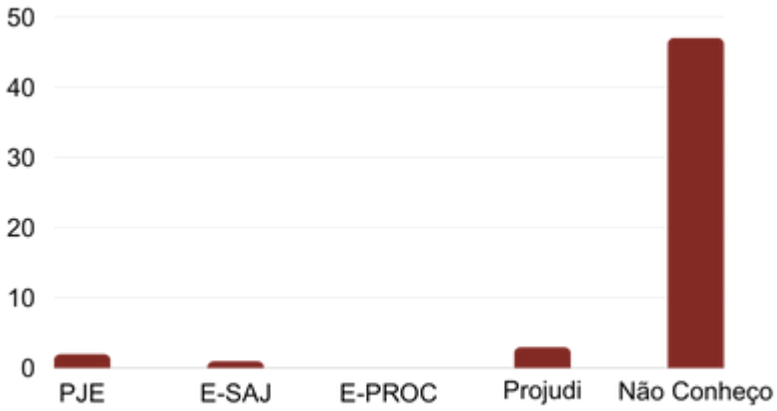
- Pergunta 5: Você sabe o que são sistemas eletrônicos de processos?

Figura 19: Gráfico conhecimento sobre sistemas jurídicos eletrônicos

Fonte: Pesquisa Quantitativa Realizada pelos Autores

- Pergunta 6: Você conhece algum desses sistemas/sites listados? (É possível selecionar mais de uma opção)

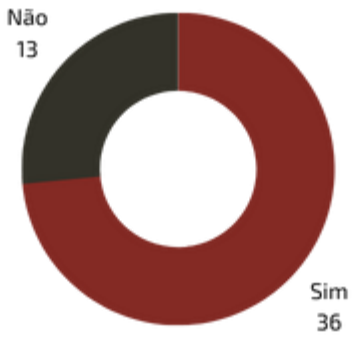
Figura 20: Gráfico descritivo sobre conhecimento de sistema jurídico eletrônico



Fonte: Pesquisa Quantitativa Realizada pelos Autores

- Pergunta 7: Você conhece o Jus Brasil?

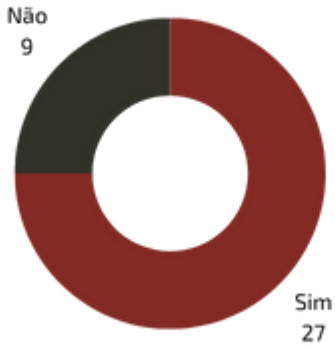
Figura 21: Gráfico conhecimento Jus Brasil



Fonte: Pesquisa Quantitativa Realizada pelos Autores

- Pergunta 8: Você acredita que o Jus Brasil seja o site oficial do governo

Figura 22: Gráfico conhecimento que Jus Brasil não é oficial

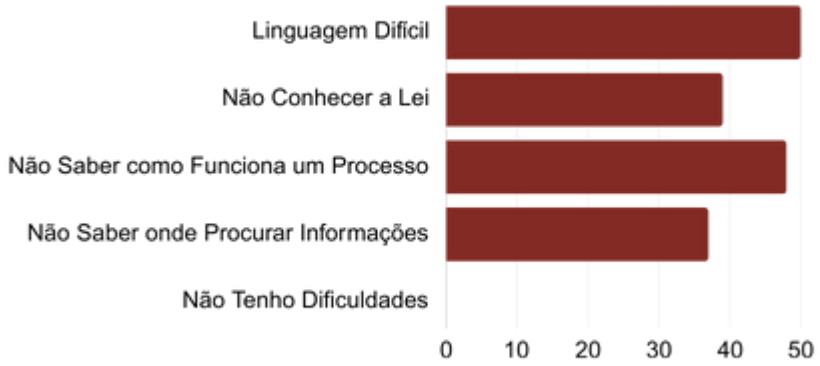


Fonte: Pesquisa Quantitativa Realizada pelos Autores

Por fim, no que se refere às pessoas leigas, percebeu-se um desconforto em relação à linguagem técnica usada nos processos judiciais. Além disso, muitas delas enfrentam dificuldades para compreender integralmente como são os procedimentos processuais, como as decisões, petições ou outras peças judiciais, dependendo, mais uma vez, de um advogado para buscar informações que precisa.

- Pergunta 9: Você possui dificuldade para compreender seus direitos ou processos legais? Quais são os pontos que você acredita que são os motivos para sua dificuldade? (É possível selecionar mais de uma opção)

Figura 23: Gráfico dificuldades das pessoas leigas com o jurídico



Fonte: Pesquisa Quantitativa Realizada pelos Autores

Com relação aos advogados, pode-se dizer que os maiores problemas enfrentados são[8]:

- A falta de uma unificação de sistemas processuais.

A gestão eficiente do tempo é fundamental para o sucesso na prática jurídica. No entanto, a existência de uma variedade de sistemas processuais distintos cria desafios significativos para a realização de um trabalho ágil e eficaz. A necessidade de se familiarizar com várias plataformas e a dificuldade de integração entre elas

[8] É possível verificar os resultados das entrevistas no Anexo II

resultam em atrasos consideráveis, dificuldades na organização e no acompanhamento dos processos, bem como perdas financeiras significativas.

- Usabilidade complexa com muitos menus.

Os sistemas de software disponíveis atualmente para advogados refletem uma lacuna significativa em termos de modernização e usabilidade. Muitos desses sistemas estão desatualizados e não oferecem uma interface amigável e intuitiva, o que impacta negativamente a experiência do usuário. A presença excessiva de menus e botões complexos contribui para uma curva de aprendizado mais íngreme do que o desejado, dificultando o uso eficiente do software.

Mesmo após adquirir certa familiaridade com a plataforma, a navegação permanece confusa e repleta de distrações desnecessárias, resultando em uma experiência frustrante e desgastante para o advogado. Esses obstáculos comprometem não apenas a eficiência do trabalho, mas também a produtividade geral do profissional, dificultando a realização de tarefas fundamentais e o gerenciamento eficaz dos processos jurídicos.

- Falta de personalização.

A falta de personalização dos sistemas processuais representa um desafio significativo para os advogados na atualidade. Muitas dessas plataformas não oferecem opções suficientes para adaptar as configurações de acordo com as preferências individuais ou necessidades específicas de cada usuário. Essa falta de flexibilidade limita a capacidade dos advogados de otimizar o uso do software de acordo com seus fluxos de trabalho e métodos de organização preferidos.

Consequentemente, isso contribui para a diminuição da eficiência e produtividade, além de gerar potenciais desafios na prestação de serviços jurídicos de alta qualidade e personalizados. O desenvolvimento de sistemas mais flexíveis e adaptáveis, que possam ser ajustados para atender às necessidades individuais dos usuários, é fundamental para melhorar a experiência geral dos advogados e a eficácia de seu trabalho no contexto jurídico moderno.

- Duplo trabalho.

Ainda que os advogados consultem os processos nos sistemas eletrônicos, necessitam de um software de gestão de processos pago, para que o escritório controle prazos, audiências, protocolos, andamentos, relatórios e demais funções.

A dependência de dois softwares distintos reflete a complexidade e a fragmentação do atual ambiente tecnológico nos escritórios de advocacia. A utilização de sistemas eletrônicos para acessar os processos, combinada com a necessidade de um software de gestão separado, resulta em uma abordagem desarticulada e muitas vezes ineficiente para lidar com as demandas diárias do trabalho jurídico.

Diante da pesquisa realizada, retornando às hipóteses previamente elaboradas, foi possível validar os seguintes pontos:

- ***Hipótese 1***: O *Legal Design* aplicado com base nas diretrizes do Direito 5.0 pode ampliar a efetividade do direito ao acesso à justiça.

Hipótese validada: Facilitando o entendimento das leis e dos processos legais, o *Legal Design* pode contribuir para aumentar a participação das pessoas no sistema judicial, permitindo que elas exerçam seus direitos de maneira mais efetiva. Isso, por sua vez, pode promover a inclusão e a igualdade no acesso à justiça, especialmente para aqueles que têm menos recursos ou conhecimento jurídico.

- ***Hipótese 2***: O uso do *Legal Design* sob a óptica do conceito de Direito 5.0 pode aumentar a confiança dos usuários no sistema jurídico, tornando-o mais acessível, inclusivo e transparente.

Hipótese validada: A transparência no *Legal Design* é promovida por meio da clareza nos processos legais, o que reduz a opacidade do sistema e constrói uma relação de confiança com os usuários ao oferecer uma visão clara das etapas e procedimentos envolvidos em casos jurídicos.

- ***Hipótese 3***: Implementação do *Legal Design* pode ajudar a reduzir a falta de transparência no sistema jurídico, fornecendo informações claras e compreensíveis sobre os processos jurídicos e os direitos das partes envolvidas.

Hipótese validada: Ao incorporar técnicas de design visual, como gráficos, ilustrações e linguagem simples, o *Legal Design* facilita o entendimento dos direitos e obrigações legais, permitindo que as pessoas compreendam melhor seus direitos e responsabilidades. Isso não apenas promove a transparência, mas também pode ajudar a aumentar a confiança no sistema jurídico, reduzindo a exclusão e a marginalização de grupos que possam enfrentar barreiras devido à linguagem jurídica complexa e de difícil compreensão.

- ***Hipótese 4***: A adoção do Design sob a óptica do conceito de Direito 5.0 pode melhorar a eficiência do trabalho jurídico de operadores do direito, promovendo uma forma mais humanizada de lidar com a tecnologia.

Hipótese validada: A aplicação do Design pode aprimorar a eficiência do trabalho jurídico ao simplificar a utilização de tecnologias complexas e promover uma abordagem centrada no usuário. Isso permite uma melhor adaptação e aceitação das tecnologias jurídicas, além de promover uma interação mais humana entre os profissionais do direito e seus clientes.

- ***Hipótese 5***: A abordagem centrada no usuário do Design pode ajudar a melhorar a comunicação entre advogados, juízes e partes envolvidas, evitando conflitos e mal-entendidos no processo jurídico.

Hipótese refutada: Apesar de facilitar a comunicação e a compreensão entre os participantes do processo jurídico, uma abordagem centrada no usuário não é capaz de assegurar completamente a eliminação de conflitos e mal-entendidos devido a fatores inerente do sistema jurídico vigente.

Os procedimentos judiciais requerem que os documentos sejam elaborados e protocolados por operadores do direito, exigindo apenas certos requisitos para eles, contudo, a linguagem utilizada, o formato e demais características são escolhas dos

próprios indivíduos fugindo, portanto, do alcance de qualquer alteração do sistema judicial eletrônico.

Além do mais, o jurídico segue certas formalidades redigidas em lei, que requerem a devida atenção, não podendo ser alternadas. Um exemplo disso consiste na necessidade de petição elaborada pelo advogado para solicitar ou informar algo ao Tribunal e ao magistrado.

Com tais apontamos, portanto, consolidamos então proposta: desenvolver um sistema de consultas processuais de fácil entendimento, por meio do uso de UX e *Legal Design*, sob o viés do Distrito 5.0, para que o cidadão leigo em assuntos jurídicos possa acompanhar seu processo de forma simples, clara e sem medo de não ter voz em seu próprio processo. Nosso objetivo é ouvir as pessoas e promover uma maior integração da sociedade como um todo no âmbito jurídico.

4.2 PERSONAS E SEGMENTAÇÃO DO PÚBLICO-ALVO

Além da validação das nossas hipóteses, os formulários permitiram ter um insight a respeito da segmentação do nosso público-alvo.

A maioria significativa dos indivíduos situa-se na faixa etária de 30 a 60 anos, pertencentes às classes sociais média e alta, residentes principalmente nas regiões Sul e Sudeste. Muitos desses indivíduos se encontram atualmente em meio a processos judiciais, enfrentando desafios consideráveis devido à falta de conhecimento sobre como proceder. Embora alguns tenham alguma familiaridade com as etapas envolvidas, a complexidade do jargão jurídico frequentemente os deixa desanimados e inseguros em relação ao progresso de seus próprios casos.

O propósito das personas é criar empatia e compreensão em torno dos usuários-alvo do nosso projeto. Elas são ferramentas essenciais para garantir que as necessidades, desejos e expectativas dos usuários sejam considerados durante o processo de design e desenvolvimento e são úteis em diversos contextos, como design de interface de usuário, marketing, desenvolvimento de produtos, publicidade e estratégias de vendas.

Reunindo essas informações, criamos três personas para o nosso trabalho:

Figura 24: Persona Advogados(as)

Fonte: Elaborado pelos próprios autores

Figura 25: Persona pessoa leiga idosa

Fonte: Elaborado pelos próprios autores

Figura 26: Persona pessoa leiga

Fonte: Elaborado pelos próprios autores

Cada persona representa um aspecto fundamental do nosso problema. Shirley atua como advogada e utiliza regularmente softwares de consulta processual para atender às demandas de seus clientes. No entanto, ela enfrenta a necessidade de ferramentas que possam agilizar suas tarefas diárias, permitindo economia de tempo e recursos financeiros. A complexidade do software atual resulta em níveis elevados de estresse, agravado pela falta de unificação dos sistemas, o que a obriga a lidar com plataformas diferentes para processos de diferentes estados, gerando confusão e dificuldades adicionais.

Marcus e Lourdes são indivíduos com pouco conhecimento em assuntos jurídicos e ambos enfrentam desafios consideráveis ao lidar com seus processos legais, sentindo-se desconfortáveis e confusos durante esse período, devido à sua limitada compreensão das opções disponíveis. Apesar disso, eles ocupam posições distintas no processo: Marcus desempenha o papel de Autor, ou polo ativo, ao iniciar a ação legal contra outra pessoa, enquanto Lourdes atua como Ré, ou polo passivo, representando a parte contra quem a ação é movida.

5 DESENVOLVIMENTO DO PROJETO

5.1 WIREFRAMES E *USER FLOW*

Para dar início à concepção do protótipo, foram criados *wireframes* das versões web e *mobile* com funcionalidades básicas. Nessa etapa, o foco foi a aplicação de métodos de UX Design, visando alcançar a experiência desejada em relação à utilização do sistema proposto, ou seja, uma navegação intuitiva e simplificada.

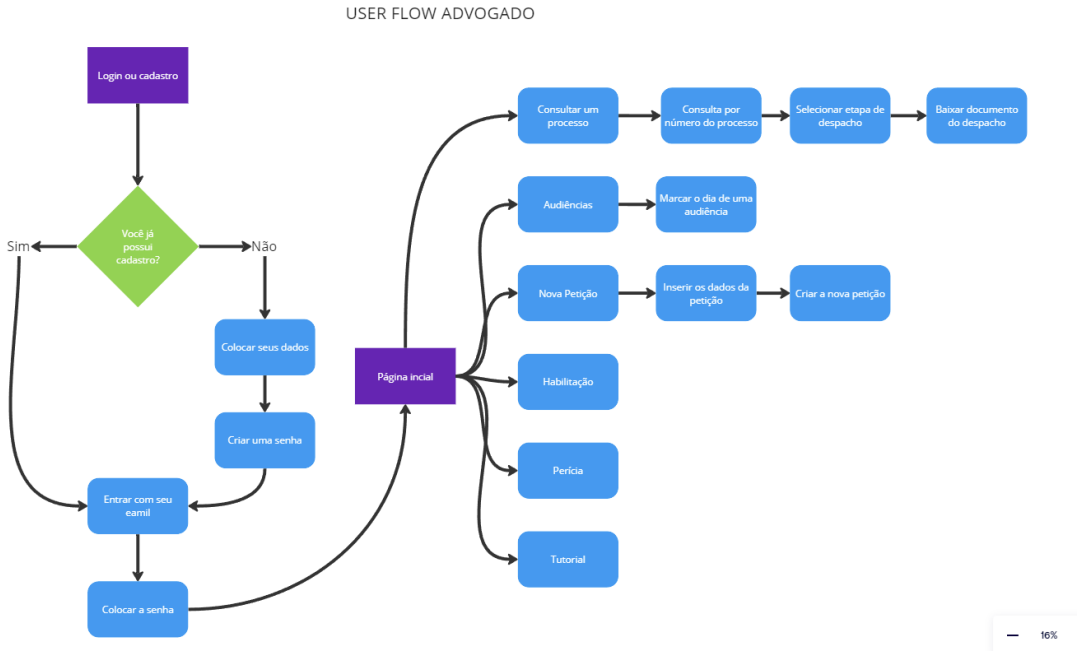
Os processos judiciais frequentemente são julgados em diferentes localidades, considerando a abrangência do sistema jurídico brasileiro, que compreende uma diversidade de juizados destinados a agilizar o andamento das questões legais em suas respectivas jurisdições. No entanto, essa diversidade resulta na existência de diferentes sistemas eletrônicos de processo para cada uma dessas instâncias. Portanto, é crucial não apenas desenvolver uma interface de usuário intuitiva, mas também garantir que os usuários não precisem transitar entre diferentes sistemas, evitando assim confusão no uso de softwares que apresentam métodos de navegação e usabilidade distintos.

Foram estabelecidas então algumas diretrizes para o software:

- O usuário deve percorrer um caminho curto até o objetivo desejado
- Deve-se evitar o uso de palavras do “juridiquês”
- Tutorial de como fazer uma consulta processual
- Uso de ícones para uma comunicação dinâmica
- Trazer informações relevantes aos processos

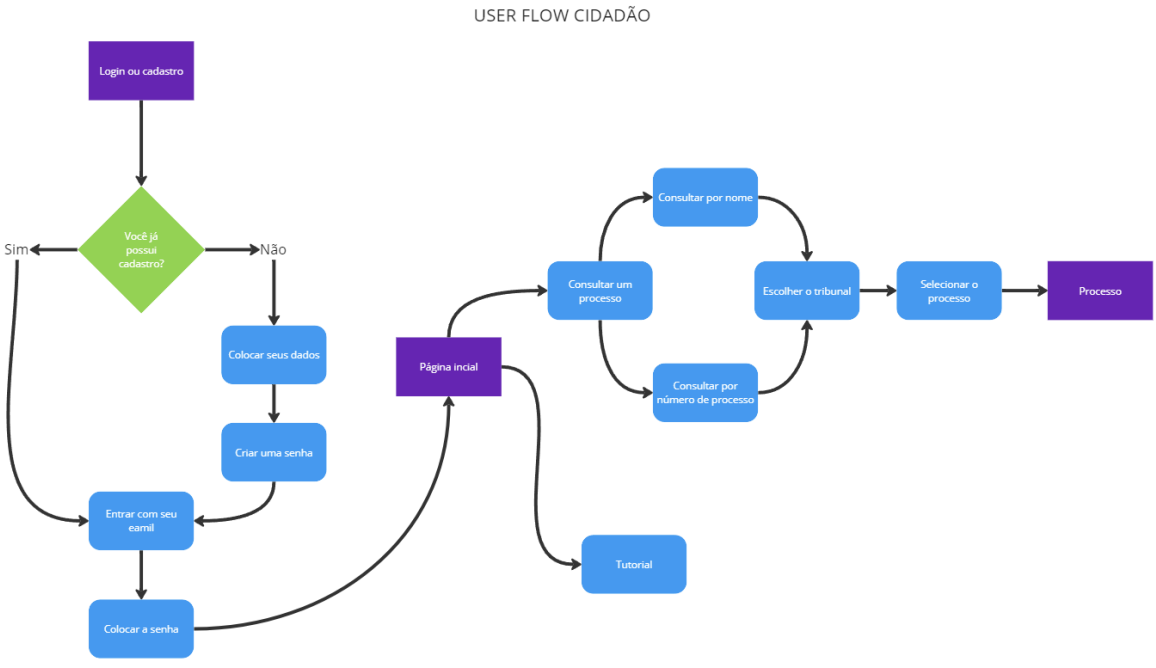
A partir desse momento, começou-se a elaborar o *User Flow*, demonstrando a sequência de etapas que o usuário percorrerá, incluindo ações, decisões e interações ao longo de sua jornada na plataforma digital. Considerando o foco principal do usuário em realizar consultas processuais, mapeamos todos os possíveis caminhos até que o usuário alcance o objetivo desejado.

Figura 27: User flow advogado



Fonte: Elaborado pelos próprios autores

Figura 28: User flow cidadão



Fonte: Elaborado pelos próprios autores

Com um *User Flow* bem estruturado, desenvolveram-se os principais *wireframes*, delineando a organização de cada informação e funcionalidade no aplicativo, sem considerar elementos visuais e de texto, proporcionando uma base sólida para a consolidação das ideias.

Figura 29: Wireframe home

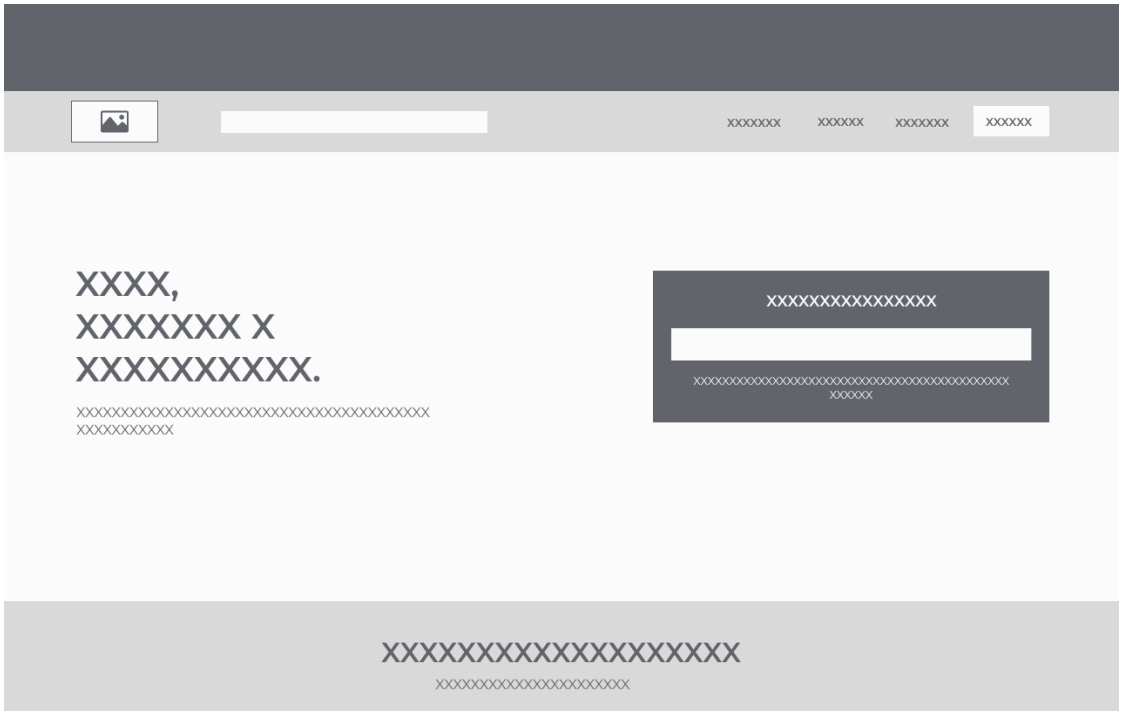
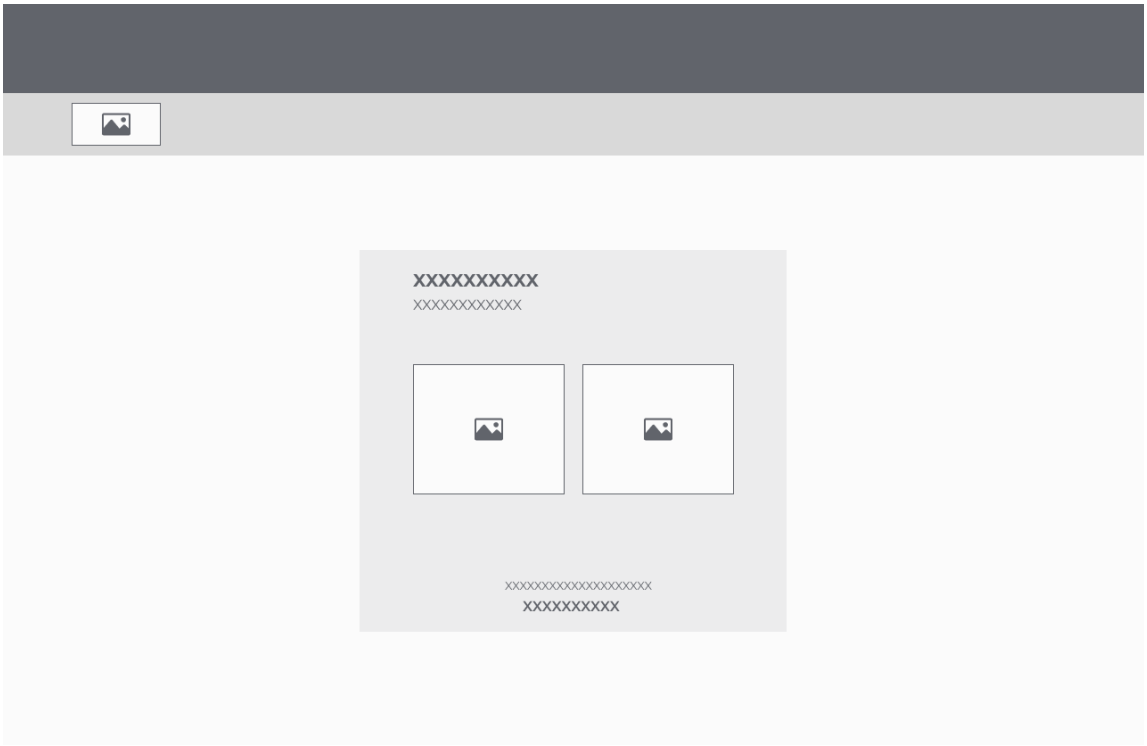
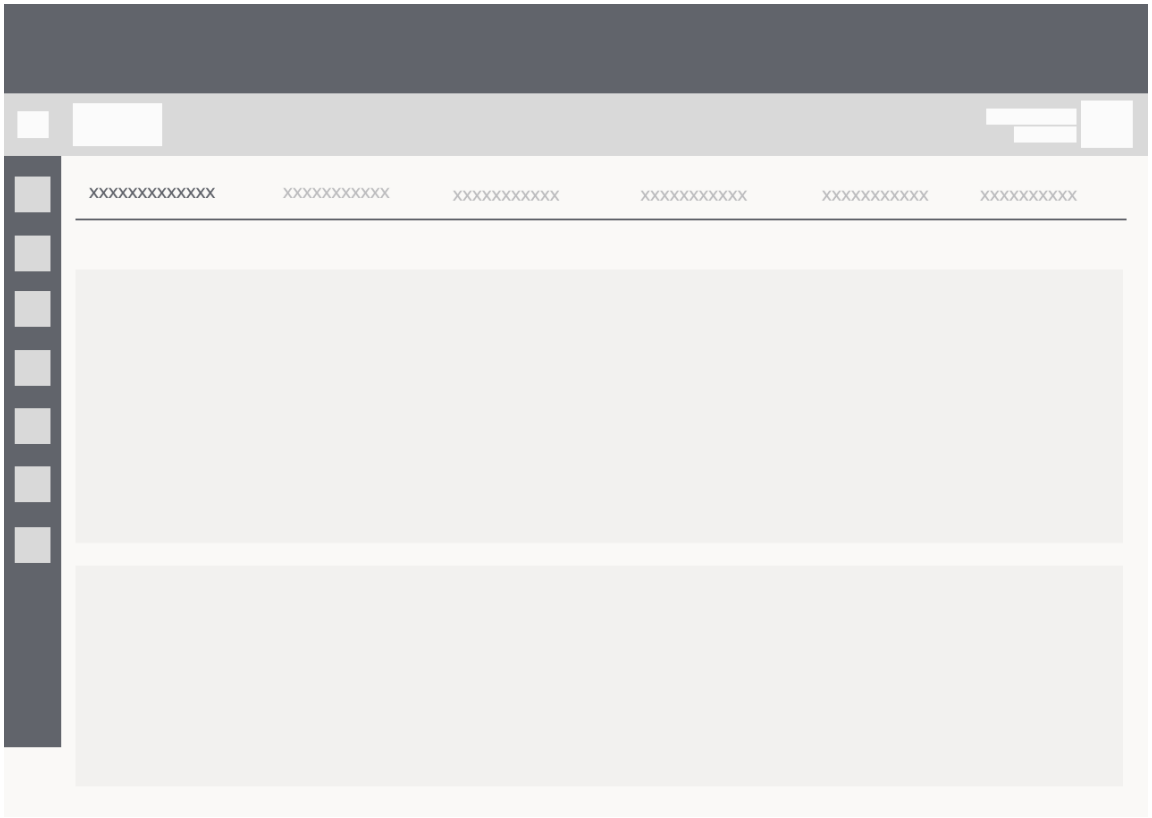

xxxxxxx
xxxxxx
xxxxxxx
xxxxxx
XXXX,
XXXXXXX X
XXXXXXXXXX.
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Figura 30: Wireframe Login 1



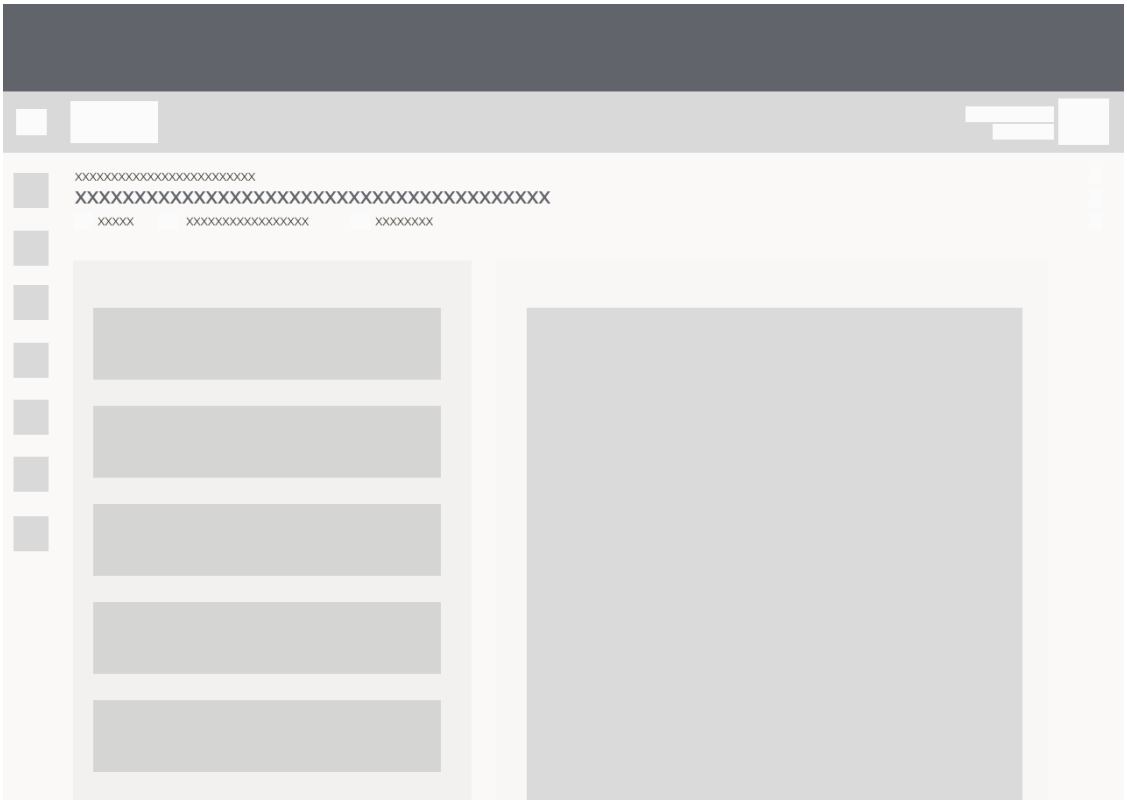
Fonte: Elaborado pelos próprios autores

Figura 31: Wirefrema pagina inicial



Fonte: Elaborado pelos próprios autores

Figura 32: Wireframe visualização de processo



Fonte: Elaborado pelos próprios autores

5.2 IDENTIDADE VISUAL

Para desenvolver a identidade visual do produto, é crucial adotar uma abordagem que comunique de forma clara e concisa seu profissionalismo, acessibilidade e confiabilidade. A identidade visual deve refletir os valores essenciais do produto, transmitindo a ideia de um sistema de consulta processual que seja descomplicado, amigável e acessível a todos, independentemente do nível de familiaridade com o assunto. É com base nesses princípios que surge o nome JAD-E, uma abreviação que representa os conceitos de Justiça, Acessibilidade e Democracia Eletrônica.

Ao unir esses valores essenciais, é possível estabelecer uma conexão mais humanizada entre o usuário e o produto. O nome JAD-E, por sua semelhança com o

nome próprio "JADE", cria uma sensação de familiaridade e proximidade, tornando o produto mais acolhedor e pessoal para o público-alvo.

Para a escolha das cores, optou-se por tons que remetem diretamente ao conceito de Justiça, utilizando o bordô como uma variação sóbria do vermelho. Além disso, tons neutros como o creme foram selecionados para suavizar o impacto do bordô, garantindo uma leitura clara e facilitando a compreensão das informações. Por fim, o chumbo foi incorporado em conjunto com o creme para agregar variedade e evitar que o produto transmita uma sensação monótona. Algumas cores secundárias, como tonalidades diferentes do creme e bordô, juntamente com o branco puro, são também empregadas estrategicamente para proporcionar contrastes visuais em momentos específicos.

Figura 33: Paleta de cores

Fonte: Elaborado pelos próprios autores

No logotipo, junto ao nome do produto, a inclusão de um ícone é crucial para transmitir a mensagem desejada. A palavra-chave é "conexão", e o ícone consiste em uma interpretação do símbolo conhecido de "link", que é representado por uma segmentação de corrente. Essa representação simboliza a conexão entre as pessoas e o mundo jurídico por meio de nossa plataforma, destacando a essência da interação e facilitando a compreensão do propósito do software.

Figura 34: Logo

Fonte: Elaborado pelos próprios autores

A fonte utilizada no logo é a Montserrat, mesma fonte utilizada para textos e títulos dentro do software, devido a suas características distintas que a tornam versátil e altamente legível em diferentes contextos.

Figura 35: Fonte

Fonte: Elaborado pelos próprios autores

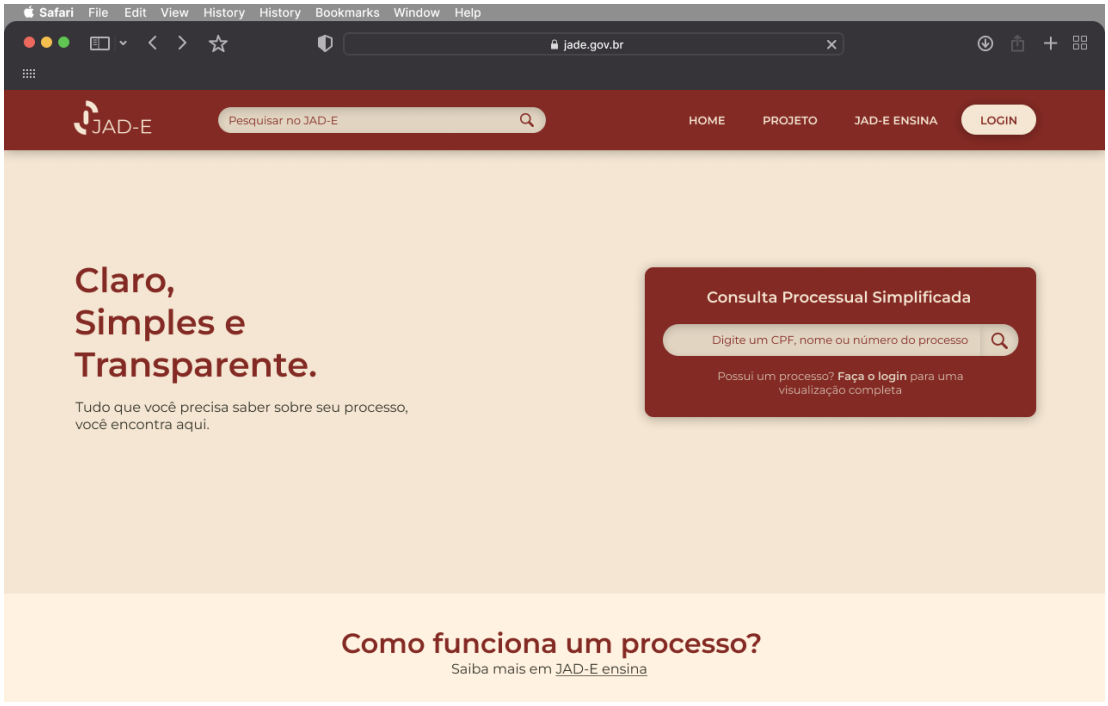
A utilização desta fonte agrega profissionalismo e clareza ao projeto, ao mesmo tempo em que moderniza a interface do sistema de consultas processuais. Muitas dessas plataformas tendem a parecer desatualizadas e até antiquadas, o que compromete a confiabilidade durante sua utilização.

5.3 PROTOTIPO DE ALTA FIDELIDADE

Após concluir a etapa de elaboração dos *wireframes*, definição da paleta de cores e seleção da fonte, o trabalho segue para o desenvolvimento do protótipo de alta fidelidade. O trabalho constitui-se de duas versões, uma sendo a *mobile* para celulares, e a outra, uma versão web para computadores. A opção de desenvolver duas versões do produto está diretamente relacionada à estratégia de mercado, visando alcançar o maior número possível de consumidores dentro do público-alvo, garantindo acessibilidade para todos, em qualquer lugar. Inicialmente, será abordada a versão web, seguida pela versão *mobile*. Esta etapa representa a apresentação da ideia final do produto, onde todos os dados coletados são agrupados e colocados em prática, consolidando todo o trabalho realizado até o momento.

Antes de dar início ao processo de prototipação, é crucial revisitar os *wireframes*, permitindo que quaisquer alterações necessárias sejam implementadas. Uma vez ajustados, ocorre a aplicação da paleta de cores, e são elaborados os textos com um tom de voz que transmita seriedade, ao mesmo tempo em que mantém uma abordagem serena. O objetivo é estabelecer uma conexão de confiança com o usuário, garantindo que a experiência seja informativa e confortável.

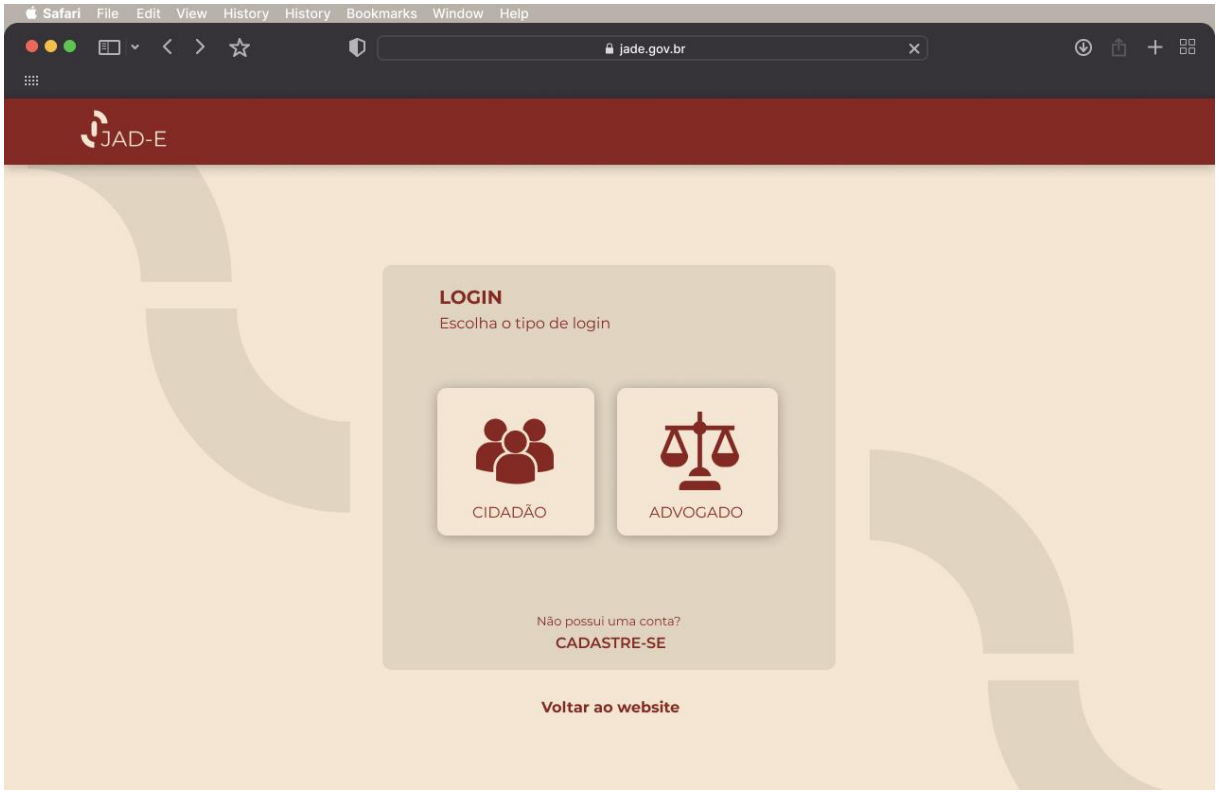
Figura 36: Protótipo home



Fonte: Elaborado pelos próprios autores

Acessando o site, a página principal apresentará uma opção de consulta processual rápida e mais simples, sem que haja a necessidade de realizar um login. Ainda na mesma página, o usuário tem acesso a informações sobre as etapas do processo, como forma de tutorial, e que pode ser analisada com mais detalhes clicando na aba “JAD-E Ensina” no cabeçalho do site. Por fim mais para baixo, um FAQ pode ser encontrado, onde dúvidas pertinentes podem ser respondidas rapidamente.

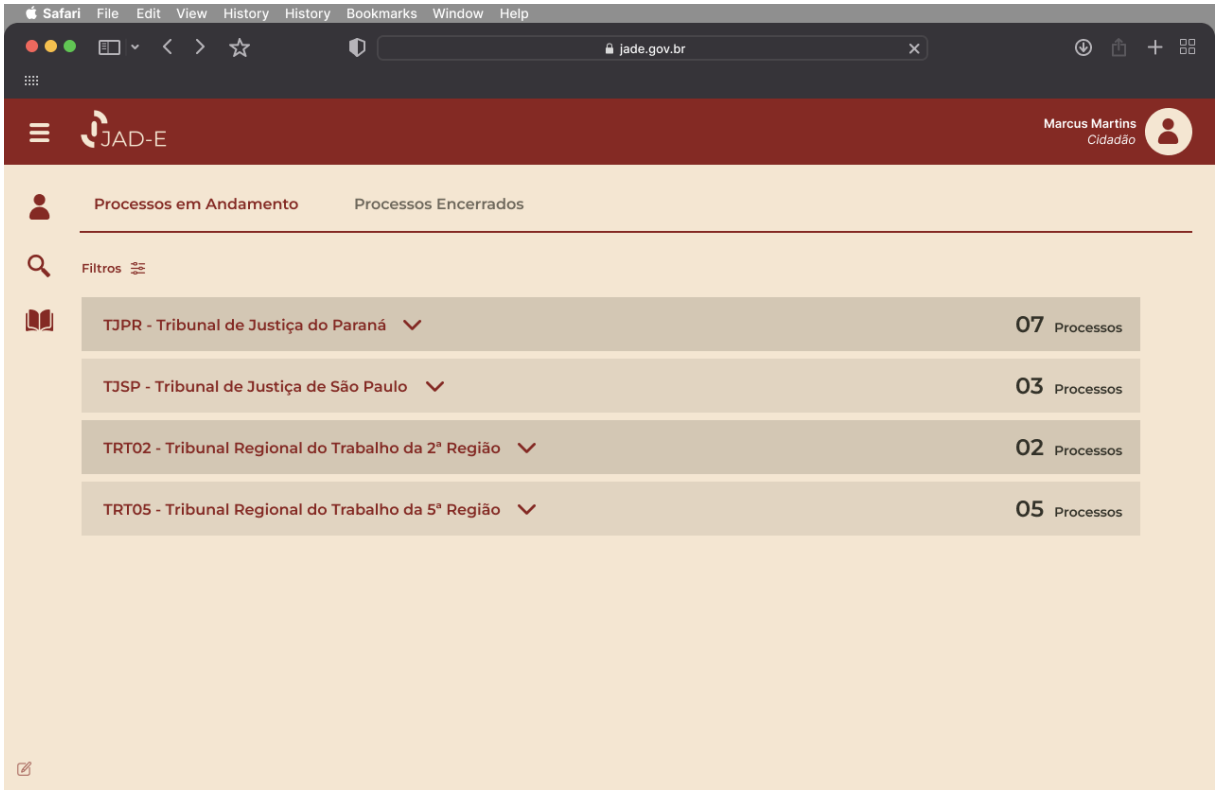
Figura 37: Protótipo login



Fonte: Elaborado pelos próprios autores

Para acessar todas as funcionalidades do software, o usuário deve efetuar o login na aba correspondente, localizada no cabeçalho. Ao fazer isso, será redirecionado para a tela de login, onde poderá selecionar se deseja entrar como cidadão ou advogado. Essa distinção é essencial para permitir que o software ofereça recursos e funcionalidades específicos para cada tipo de usuário, aprimorando, dessa forma, a experiência final.

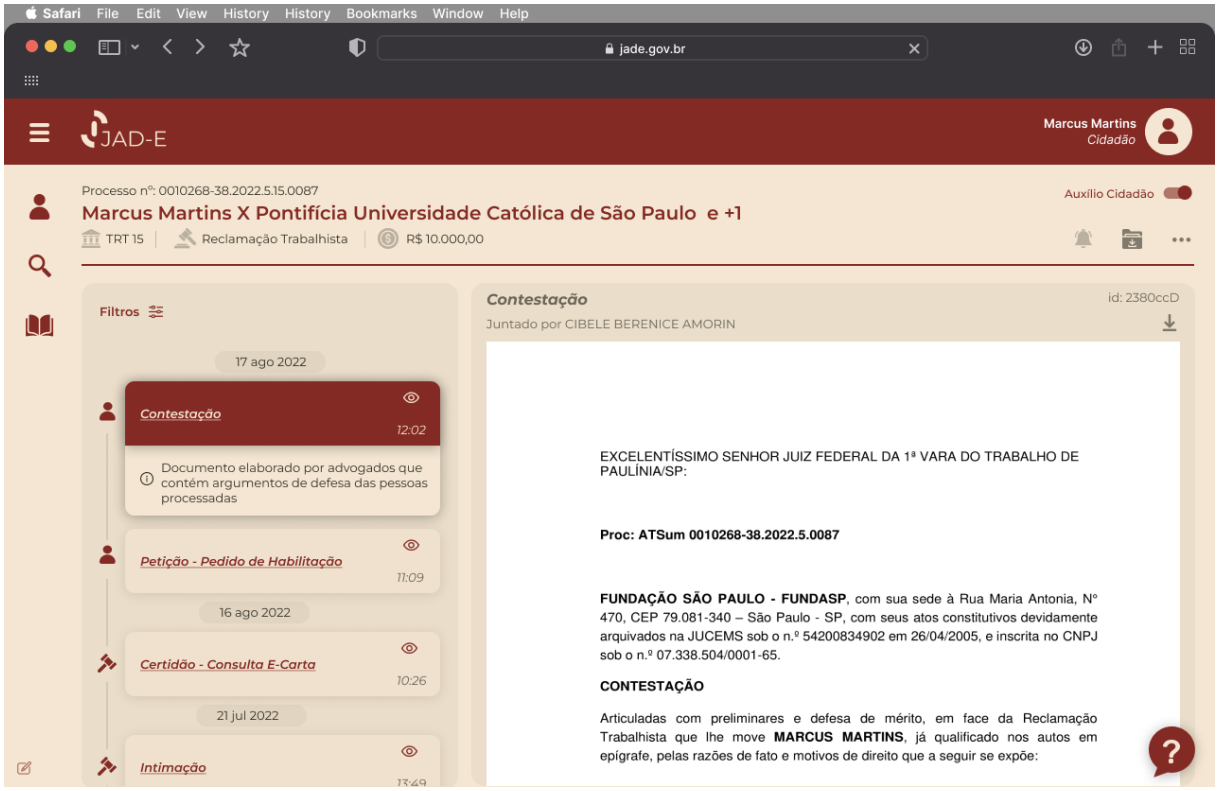
Figura 38: Protótipo pagina inicial cidadão



Fonte: Elaborado pelos próprios autores

Na página inicial do cidadão, o foco é proporcionar ao usuário uma experiência rápida e eficiente, garantindo que ele encontre facilmente o que procura, sem distrações desnecessárias ou informações irrelevantes. Como mencionado anteriormente, o propósito central é viabilizar a consulta e a compreensão de processos. Com esse intuito, a página principal é centrada na consulta rápida, em que o usuário poderá escolher entre processos em andamento e encerrados, o tribunal a qual pertence seu processo e consequentemente selecioná-lo para iniciar sua análise. Também é possível acessar a busca por nome e número do processo por meio do ícone da lupa no menu de atalhos localizado no lado esquerdo da tela.

Figura 39: Protótipo visualização de processo cidadão

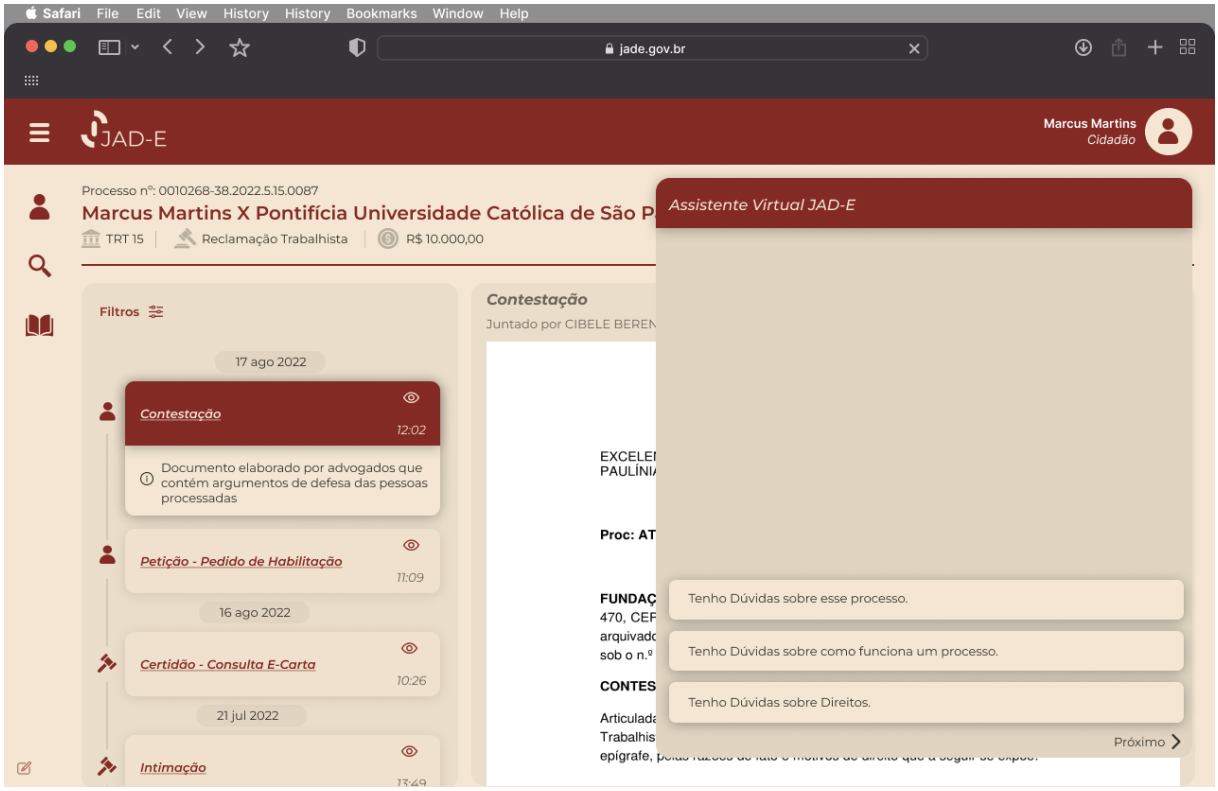


Fonte: Elaborado pelos próprios autores

Após selecionar o processo desejado, o usuário será direcionado para a respectiva página, onde terá acesso a todas as informações relevantes e poderá navegar facilmente por todos os detalhes, incluindo documentos elaborados pelo juiz, entre outros. Ao clicar na etapa desejada explicações sobre o andamento aparecerão logo abaixo, além disso, caso o andamento possua um documento, ele será exibido na janela à direita.

Ademais, o usuário também poderá fazer o download de quaisquer documentos disponíveis. Se for necessário localizar uma etapa específica, ele pode filtrá-las utilizando a opção de filtro disponível.

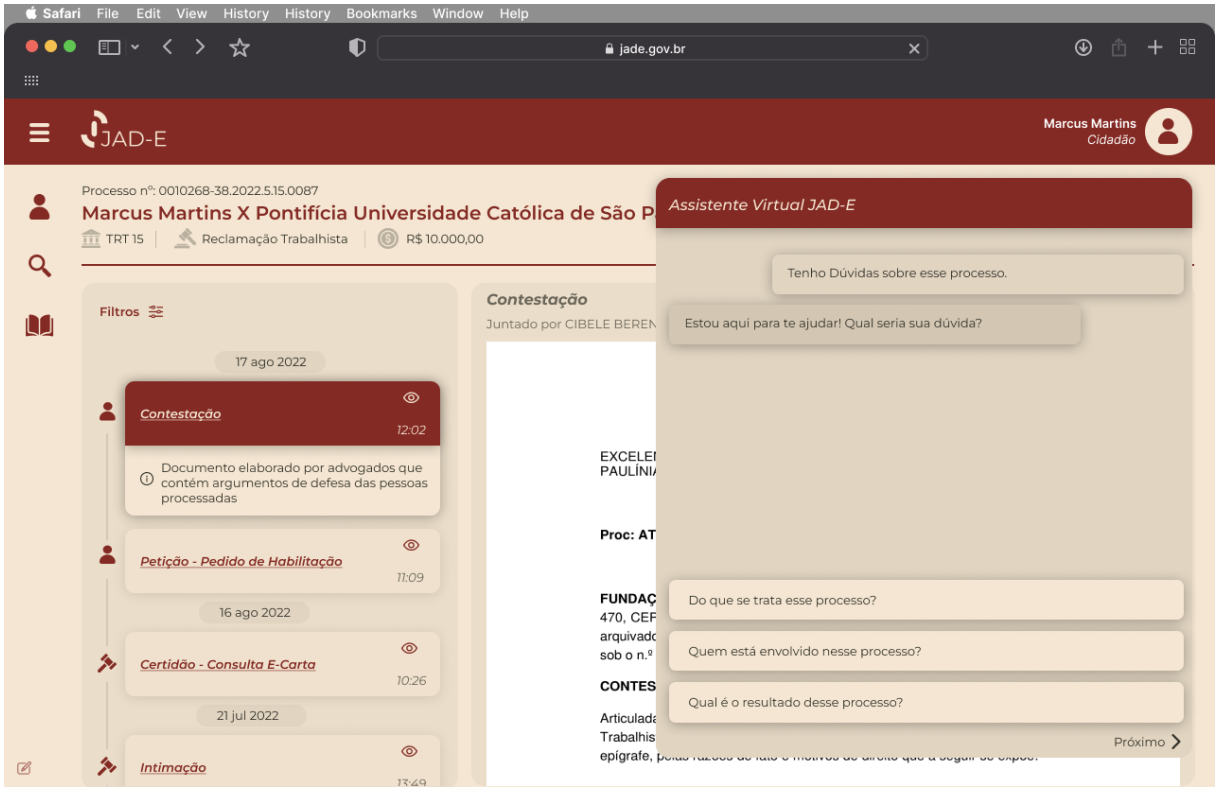
Figura 40: Protótipo chat 1 cidadão



Fonte: Elaborado pelos próprios autores

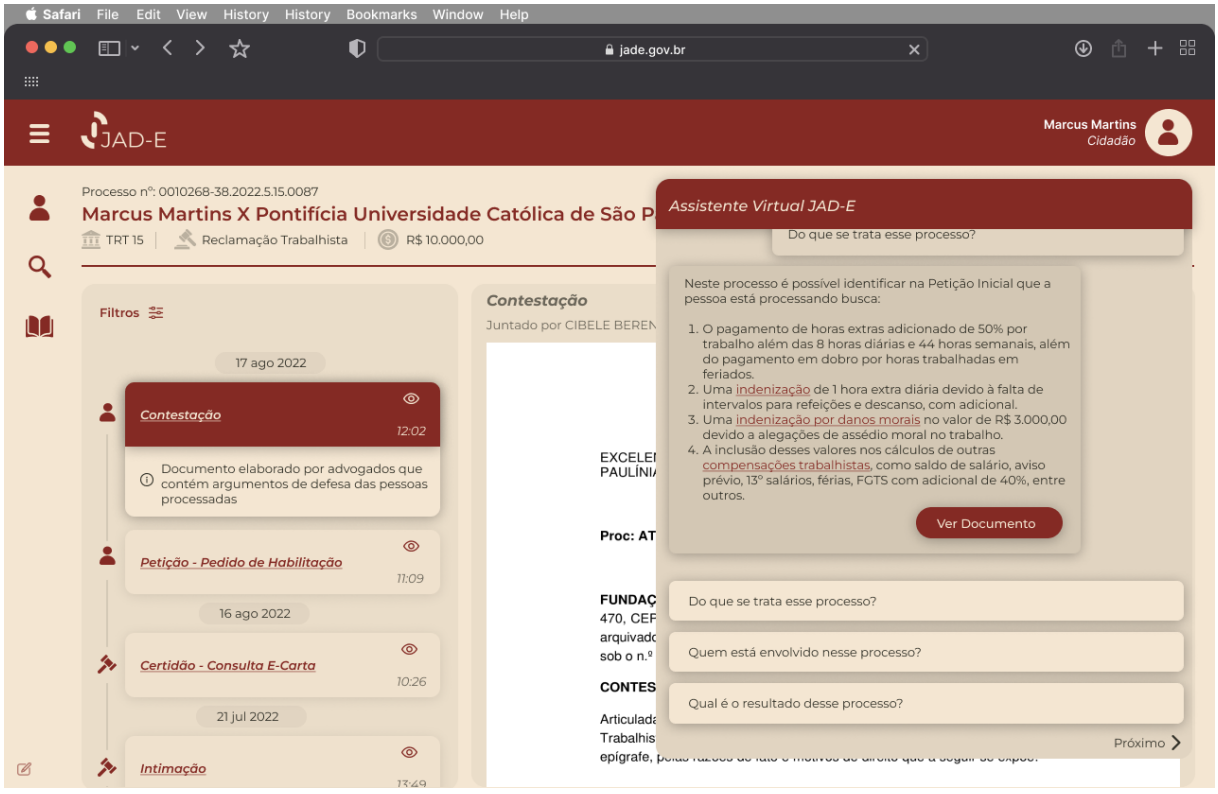
No canto inferior direito da tela, o usuário pode observar um ícone de chat com um ponto de interrogação, que indica a assistente virtual do software. Ela permite sanar quaisquer tipos de dúvidas que venham a surgir a respeito do seu processo utilizando sua mecânica baseada na escolha de uma série de perguntas pré-formuladas que serão respondidas por meio da inteligência artificial da assistente.

Figura 41: Protótipo chat 2 cidadão



Fonte: Elaborado pelos próprios autores

Figura 42: Protótipo chat 3 cidadão

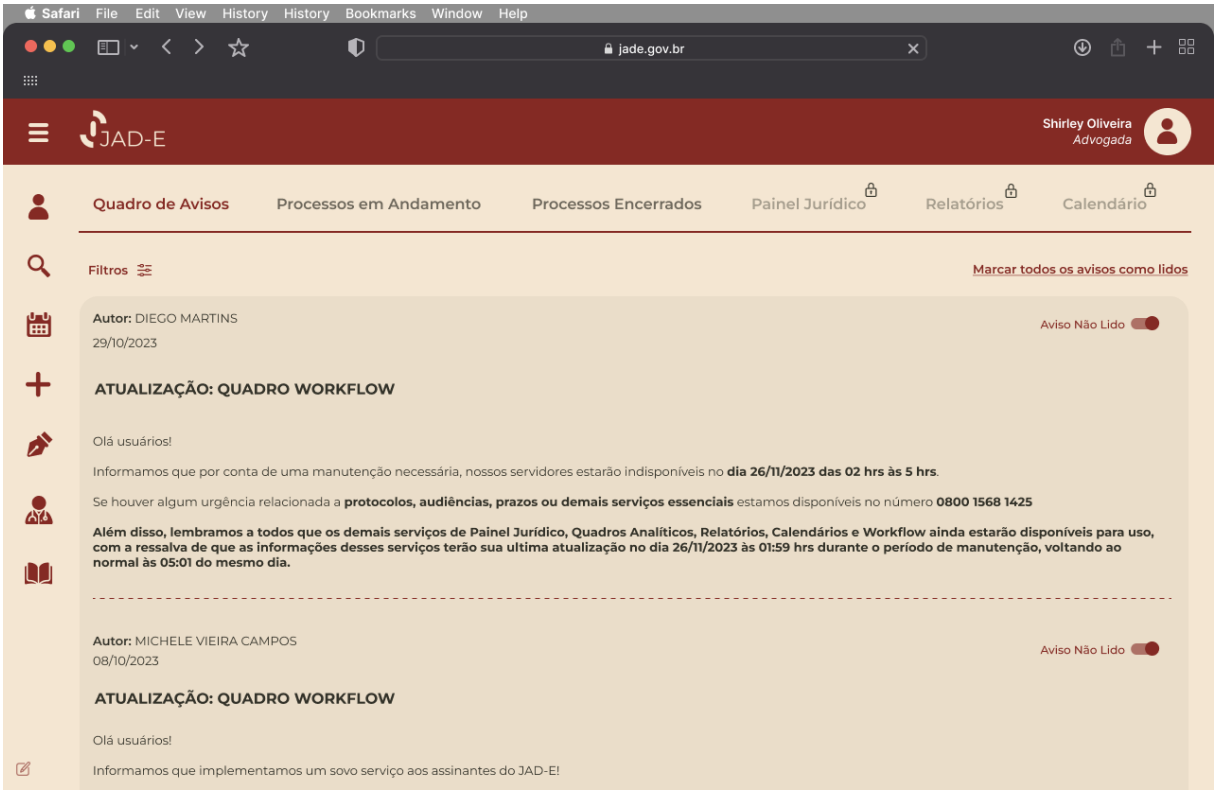


Fonte: Elaborado pelos próprios autores

Para fins educativos, é possível acessar a área de tutoriais a respeito das etapas de um processo, e como lidar com ele, clicando no ícone de livro que também se encontra no menu de atalhos. Nessa área, o usuário pode entender por meio de ícones e definições simplificadas, o que cada momento do processo significa e como ele deve agir de acordo. Neste mesmo menu de atalhos também é possível acessar as suas configurações de perfil clicando no ícone de usuário.

Todas as funções também podem ser encontradas no menu hamburguer localizado no canto superior esquerdo.

Figura 43: Protótipo pagina inicial advogado



Fonte: Elaborado pelos próprios autores

A seção destinada aos advogados na página inicial oferece um quadro de avisos que mantém os usuários informados sobre eventuais mudanças ou atualizações no software. Além disso, os advogados podem facilmente acessar os processos em andamento e revisar aqueles que já foram concluídos.

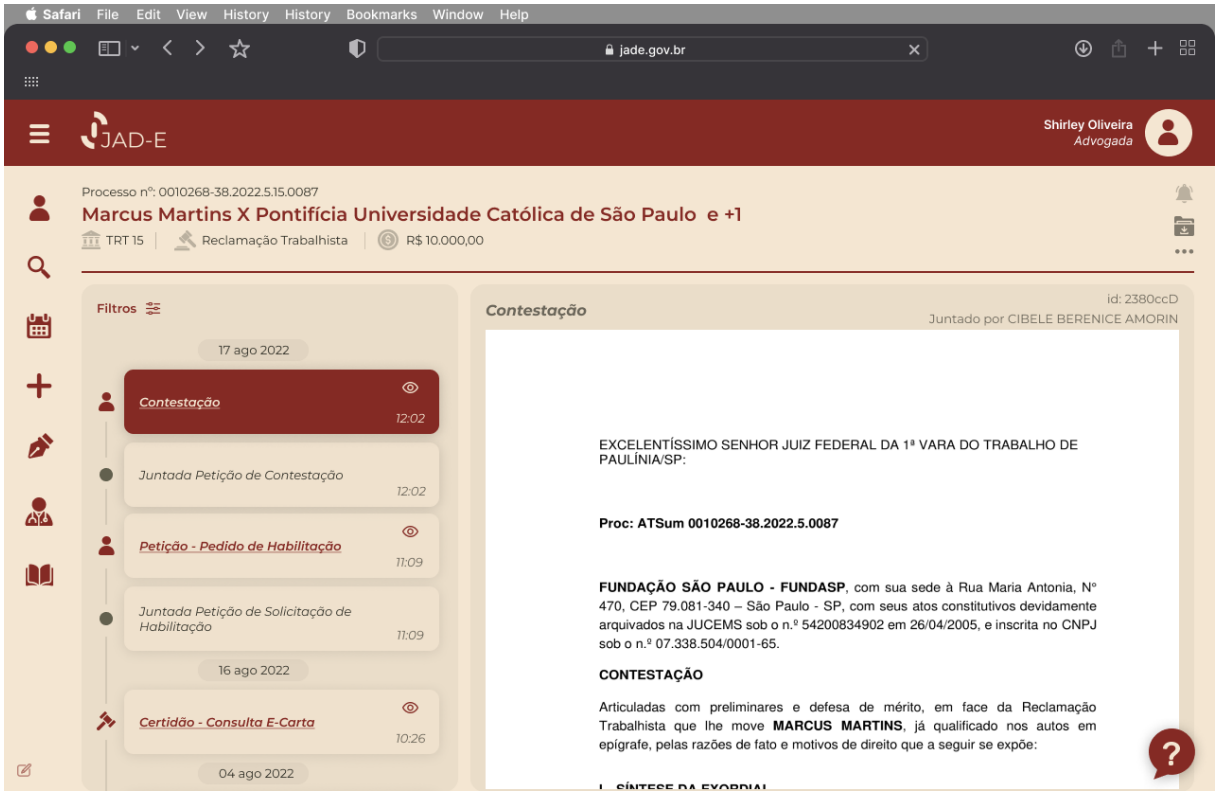
Embora a interface seja semelhante à do cidadão, ela inclui recursos adicionais projetados para aprimorar a eficiência do trabalho do advogado, resultando em

economia de tempo e recursos financeiros. O menu lateral apresenta ícones de atalho para as ferramentas essenciais, que podem ser personalizadas de acordo com as preferências individuais do usuário, diretamente em seu perfil. Tais ferramentas consistem em: cadastro, busca de processos, gestão de audiências, protocolo de petições, gestão de habilitações, gestão de perícias e tutoriais respectivamente de cima a baixo na imagem apresentada abaixo.

Além disso, todas as funções também podem ser encontradas no menu hamburguer localizado no canto superior esquerdo.

Como forma de arrecadação de fundos para o software, foram elaboradas ferramentas adicionais para o profissional, como “Painel Jurídico”, “Relatórios” e “Calendário”, que podem ser acessadas aderindo a um plano pago mensalmente. Esses recursos são de ótimo valor para o trabalho do advogado, porém não são essenciais, sendo apenas uma forma de aumentar a gama de possibilidades dentro deste software.

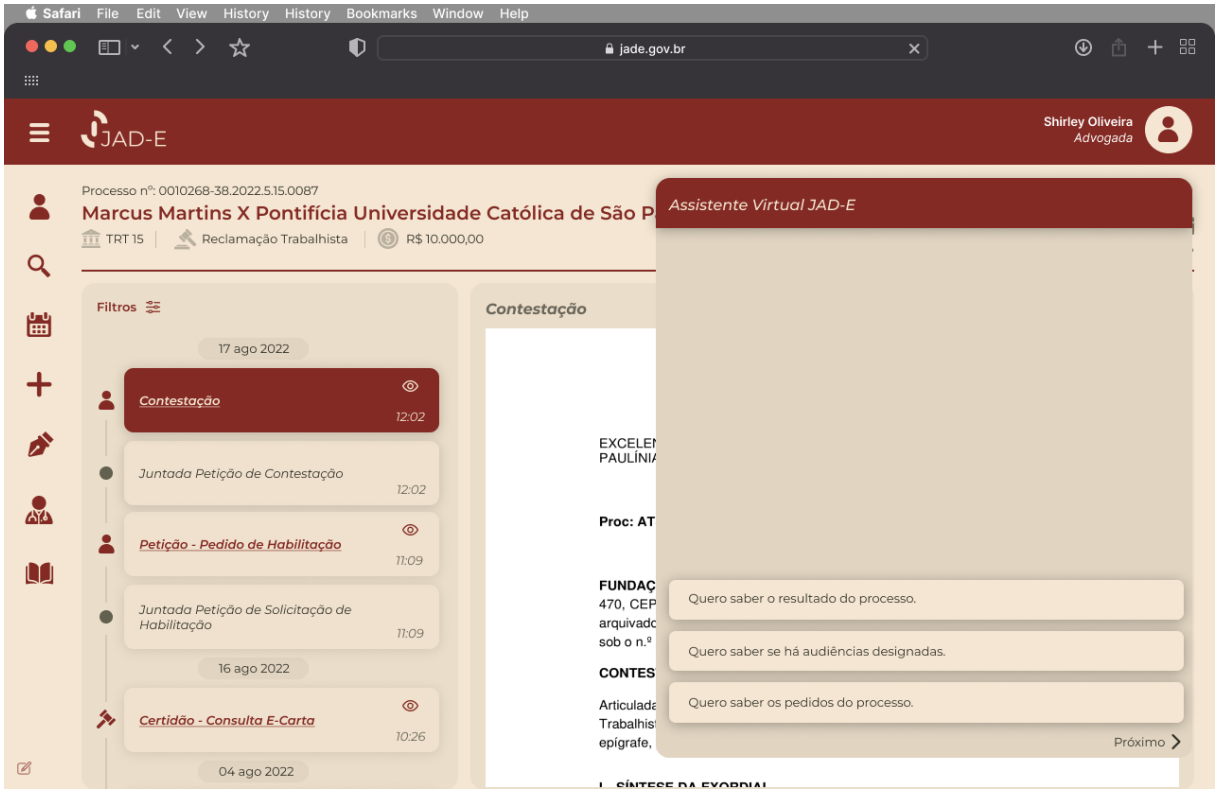
Figura 44: Protótipo visualização de processo advogado



Fonte: Elaborado pelos próprios autores

A página de visualização de processos para advogados apresenta semelhanças marcantes com a do cidadão, embora se distinga por oferecer uma linha do tempo mais abrangente e detalhada do processo em questão. Nessa linha do tempo, o advogado pode acessar informações vitais para gerenciar eficazmente o caso em questão. Da mesma forma que o cidadão, o advogado tem a capacidade de clicar em etapas específicas, revelando o documento, caso o andamento possua.

Figura 45: Protótipo chat 4 advogado



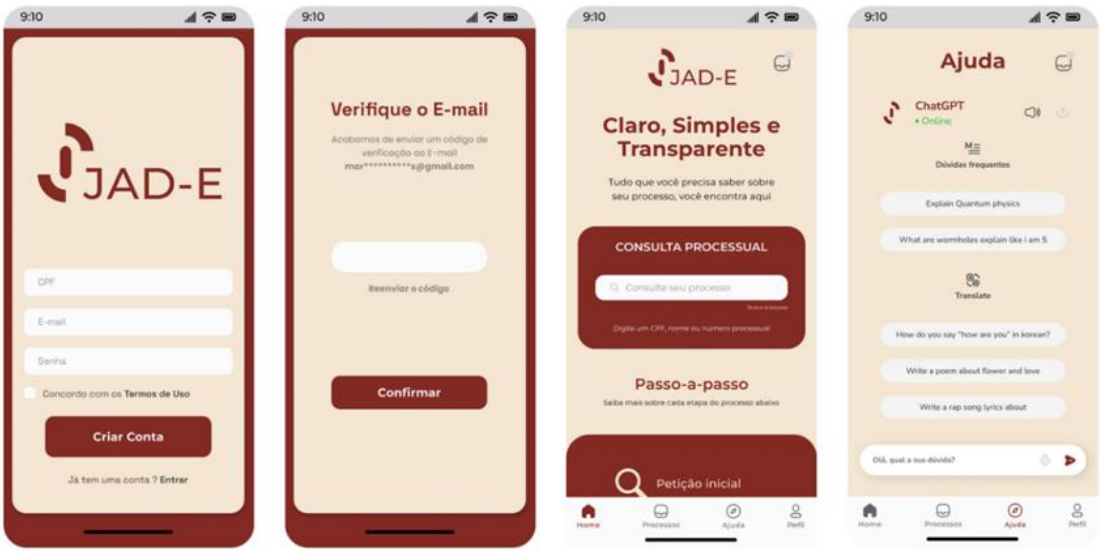
Fonte: Elaborado pelos próprios autores

Essa seção também inclui a presença da assistente virtual, cuja função nesse caso é simplificar a busca por elementos específicos dentro de um processo, com o propósito de agilizar as tarefas do advogado e manter um ambiente de trabalho organizado.

Por fim, a versão *mobile* do software oferece as mesmas funcionalidades que a versão web, mas de maneira mais compacta e com uma navegação mais simples. Adicionalmente, o aplicativo apresenta uma assistente virtual baseada em inteligência artificial, capaz de responder suas perguntas jurídicas de forma direta, eliminando a

necessidade de realizar buscas mais abrangentes para encontrar as respostas desejadas.

Figura 46: Protótipo mobile



Fonte: Elaborado pelos próprios autores

5.4 LINK PROTÓTIPOS

- ***Mobile*:** https://www.figma.com/proto/wwNnr9ScXEAgiTul5diy6D/TICC?page-id=0%3A1&type=design&node-id=143-679&viewport=381%2C837%2C0.05&t=mrukNusCKcCkKhwP-1&scaling=scale-down&starting-point-node-id=143%3A679&show-proto-sidebar=1&mode=design

- **Web:** https://www.figma.com/proto/wwNnr9ScXEAgiTul5diy6D/TICC?page-id=13%3A760&type=design&node-id=155-1303&viewport=-271%2C1861%2C0.29&t=boWOrupdN15qFyLP-1&scaling=scale-down&starting-point-node-id=155%3A1303&mode=design

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com o intuito de validar o projeto, foi conduzido um teste de qualidade da interface do protótipo. Esse teste envolveu a documentação dos tempos necessários para completar as principais tarefas dentro do protótipo. Além disso, é crucial registrar e documentar os sentimentos e reações do usuário durante o teste, buscando alcançar uma compreensão empática do seu ponto de vista.

Para este propósito, foi desenvolvido um guia explicativo para os participantes compreenderem claramente o projeto e os objetivos do teste. Esse guia detalhou as tarefas específicas a serem concluídas durante o teste, bem como o tempo médio estimado para cada uma delas. Com o intuito de assegurar a eficácia do teste, os participantes foram deixados sozinhos em um ambiente isolado com o computador, garantindo que não se sentissem pressionados e que os resultados não fossem afetados. Durante o processo, o monitoramento ocorreu a partir de uma sala adjacente sem interferir no teste, permitindo que os moderadores registrassem os resultados de forma discreta.

O teste consiste em duas abordagens distintas: uma direcionada a profissionais da área jurídica e outra direcionada a indivíduos leigos em assuntos legais. Para os profissionais, o foco foi na análise técnica do protótipo, exigindo a realização de tarefas que refletissem suas atividades diárias, permitindo avaliar possíveis melhorias no desempenho do novo sistema. Por outro lado, o teste para os leigos aborda interações fundamentais em todas as etapas de um processo judicial, com o objetivo de garantir que compreendam de maneira abrangente os conceitos relacionados a essa situação ao final do teste.

As tabelas abaixo mostram os resultados obtidos após a realização dos testes:

Tabela 1: Teste usabilidade carlos

Teste Carlos

	TESTE DE USABILIDADE JAD-E (ADVOGADO) **Fase: Protótipo Final**			**Data: 02/11/2023**
	Projeto: JAD-E			**Moderador: Rodrigo Koga, Angela Granville**
	Convidado: Carlos Cesar Pissinin Sossella			**Quantidade de tarefas: 5**
Tempo realizado	**Tempo esperado**	**Tarefa**	**Problema**	**Criticidade**
5 min	4 min	Identificar andamento de petição inicial em um processo	Dificuldade em baixar o documento	**Baixa**
40 seg	1 min	Utilizar a assistente virtual para saber o resultado de um processo	-	
4 min	6 min	Criar uma petição inicial	-	
2 min	2 min	Consultar uma audiência e obter seu link de acesso	Dificuldade em usar o filtro	**Média**
1 min	1 min	Acessar tutorial de personalização de interface	-	

Fonte: Elaborado pelos próprios autores

Tabela 2:Teste usabilidade maria

Teste Maria Eduarda

	TESTE DE USABILIDADE JAD-E (CIDADÃO) **Fase: Protótipo Final**			**Data: 02/11/2023**
	Projeto: JAD-E			**Moderador: Rafael Machado, Yasmin Pereti**
	Convidado: Maria Eduarda Cruz Bannach			**Quantidade de tarefas: 5**
Tempo realizado	**Tempo esperado**	**Tarefa**	**Problema**	**Criticidade**
20 seg	30 seg	Fazer login	-	
40 seg	30 seg	Acessar a página de tutorial e ver o material sobre como buscar um processo	-	
2 min 30 seg	2 min	Consultar um processo específico	-	
25 seg	30 seg	Utilizar a assistente virtual para entender um processo	Demorou para achar o ícone no canto da tela	**Baixa**
1 min 30 seg	1 min	Baixar o documento da petição inicial	Não identificou que deveria ser clicado na etapa para acessar o documento	**Média**

Fonte: Elaborado pelos próprios autores

Tabela 3:Teste usabilidade joão

Teste João

TESTE DE USABILIDADE JAD-E (CIDADÃO)		Fase: Protótipo Final	Data: 04/11/2023
Projeto: JAD-E			Moderador: Rodrigo Koga, Angela Granville
Convidado: João Gabriel Maurício			Quantidade de tarefas: 5

Tempo realizado	Tempo esperado	Tarefa	Problema	Criticidade
20 seg	30 seg	Fazer login	-	
40 seg	30 seg	Acessar a página de tutorial e ver o material sobre como buscar um processo	Não relacionou o ícone do livro à área de tutorial	Alta
2 min	2 min	Consultar um processo específico	-	
30 seg	30 seg	Utilizar a assistente virtual para entender um processo	-	
1 min	1 min	Baixar o documento da petição inicial	-	

Fonte: Elaborado pelos próprios autores

O teste com o advogado revelou melhorias significativas na interface do sistema de gerenciamento de processos. O fluxo de trabalho do profissional tornou-se mais suave, eliminando interrupções desnecessárias ao utilizar diferentes softwares com usabilidade e arquiteturas de informação variadas. A inclusão de ícones para orientar funções e atalhos foi benéfica, embora ainda haja espaço para aprimoramentos, como redesenhar alguns ícones e melhorar seu posicionamento.

Em relação aos testes realizados com usuários sem conhecimento jurídico, notou-se que as tarefas puderam ser concluídas com maior rapidez e eficiência. Os usuários não se perderam na interface, experimentando menos confusão em comparação com o sistema atual de consultas processuais. Além disso, as reações emocionais ao utilizar o protótipo foram positivas, aumentando a confiança do usuário e aproximando-o do mundo jurídico, reduzindo a necessidade de assistência externa e fortalecendo seu empoderamento jurídico.

Com base nos testes realizados, identificamos as áreas que precisam de ajustes para atender melhor às necessidades de cada tipo de usuário. Com os advogados, notamos a necessidade de ícones mais familiares ao jargão jurídico e uma melhor exposição das opções de personalização da interface, garantindo flexibilidade e uma

melhor fluidez no trabalho. No caso dos cidadãos, observamos a importância de destacar recursos educativos e tutoriais, pois, embora o novo sistema simplifique a linguagem jurídica e reduza informações desnecessárias, as etapas e procedimentos de um processo ainda exigem atenção aos detalhes devido à sua complexidade.

Este projeto já percorreu e ainda percorrerá um longo caminho, com espaço significativo para melhorias, como observado nos testes. É crucial ressaltar a potencial melhoria no sistema de consultas processuais jurídicas atuais com base em *User Experience* e *Legal Design*, que se mostra insuficiente em termos de experiência do usuário, além da importância de possibilitar o efetivo exercício dos direitos do usuário.

O projeto buscou resolver problemas relacionados à interface e acessibilidade. No entanto, diversos desafios persistem devido às exigências legislativas. Por exemplo, embora simplificar a interface de visualização de processos seja desejável, é crucial disponibilizar todos os desdobramentos, inclusive eventos básicos, como a conclusão ao juiz, ou seja, quando o processo está em mãos do juiz para tomada de providências, de alguma forma a qualquer indivíduo interessado no processo.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar do progresso significativo no uso de conceitos de *Legal Design* no contexto do Direito 5.0, visando promover um acesso mais democrático à justiça, persiste uma notável escassez de métodos eficazes para aproximar o mundo jurídico daqueles que não estão familiarizados com ele.

Diante dessa situação, o objetivo deste trabalho foi incorporar os princípios de *User Experience* e *Legal Design* para criar um ambiente mais acolhedor e amigável para indivíduos envolvidos em processos jurídicos, frequentemente permeados por sentimentos de temor e intimidação.

Com base nas pesquisas sobre o estímulo e a divulgação de informações relacionadas à justiça e aos direitos dos cidadãos, observou-se uma falta significativa de iniciativa por parte do governo em fornecer educação jurídica e desenvolver interfaces mais acessíveis e intuitivas para aqueles com conhecimento limitado sobre o assunto. Isso é evidenciado pela existência predominante de sistemas de consulta processual ultrapassados, carentes de uma abordagem humanizada. Diante desse cenário, foi identificada a necessidade de criar um sistema de consultas processuais acessível e intuitivo, que não apenas forneça orientação, mas também eduque os usuários durante momentos potencialmente estressantes, com o propósito de mitigar os impactos negativos dessa experiência.

Além disso, por meio de pesquisas e entrevistas com indivíduos de diversas faixas etárias, regiões e contextos sociais, constatou-se que uma minoria dessas pessoas tinha conhecimento prévio em questões jurídicas e, mesmo assim, não se sentiam à vontade ao lidar com assuntos relacionados a esse campo.

Assim, ao empatizar com o usuário e compreender suas dificuldades, concebeu-se uma nova proposta para um sistema de consultas processuais. Essa proposta envolve uma interface centrada no usuário, cuidadosamente projetada para estabelecer uma relação acolhedora e familiar, visando dissipar o sentimento de intimidação e apreensão. Além disso, visa facilitar a compreensão do complexo vocabulário jurídico e fornecer tutoriais simples sobre como proceder em um processo legal. A aplicação de métodos de *User Experience* e técnicas como *Design Thinking* possibilitou a criação de um produto inovador que satisfaz plenamente as necessidades do usuário.

Portanto, a implementação do *Legal Design*, em conjunto com os princípios orientadores do Direito 5.0, pode não apenas simplificar a complexidade do sistema jurídico, mas também capacitar os indivíduos a compreender e exercer seus direitos de forma mais efetiva e justa. Essa abordagem pode contribuir de maneira significativa para a construção de uma sociedade mais inclusiva e equitativa, onde o acesso à justiça não seja um privilégio, mas sim um direito fundamental para todos os cidadãos.

Por fim, espera-se que este estudo forneça insights valiosos para profissionais do direito, especialistas em tecnologia e formuladores de políticas públicas, a fim de promover a adoção e implementação eficaz do *Legal Design* no cenário jurídico contemporâneo. Acredita-se que, por meio dessas abordagens inovadoras e humanizadas, pode-se aspirar a uma sociedade mais justa e acessível para todos.

8 REFERÊNCIA BIBLOGRÁFICA

ALMEIDA, P. O que é Visual Law? **Jusbrasil**, 2020. Disponivel em: https://polyalmsilvadias.jusbrasil.com.br/artigos/935304944/o-que-e-visual-law. Acesso em: 20 maio 2023.

AMB. AMB lança campanha para simplificar linguagem jurídica. **AMB**, 2005. Disponivel em: https://www.amb.com.br/amb-lanca-campanha-para-simplificar-linguagem-juridica/#:~:text=A%20AMB%20lan%C3%A7ou%20na%20manh%C3%A3,o%20objetivo%20de%20democrati.. Acesso em: 20 maio 2023.

BEDIN, G.; SPENGLER, F. O Direito de Acesso à Justiça como o mais básico dos Direito Humanos no Constitucionalismo Brasileiro: Aspectos Históricos e Teóricos. **Revista Direitos Fundamentais & Democracia**, v. 14 n. 14.1, p. 135 - 146, Julho/Dezembro. 2013.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. PRESIDÊNCIA. **Resolução nº 347 de 13 de outubro de 2020**. Brasília. 2020.

BRASIL. CONSTITUIÇÃO. **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília: Senado Federal. 1988.

COSTA, A. C. V. Z. **A Linguagem Jurídica como Aspecto limitador do Direito Fundamental de Acesso a Justiça**. Universidade Federal FLuminense. Volta Redonda. 2022.

COUTO E SILVA, A. P.; PEREIRA, B. C. **Legal Design e Visual Law: Aplicação no Processo Revolucionário Jurídico-Digital**. Centro Universitário UNA. Bom Despacho. 2022.

DE AGUIAR, K. S. Democratização do Acesso à Justiça: Linguagem Jurídica. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região**, 2022.

DOSSIÊ Temático "Democratização do Acesso à Justiça e as Transformações do Campo Jurídico. **Revista Direito Público**, Brasília, v. 19 n. 102, Abril / Junho. 2022.

DRUMMOND, G.; ALVES, I. F. **Advocacia 5.0**. 1ª. ed. D Plácio, 2020.

GARRETT, J. J. **The Elements of User Experience:** User-Centered Design for the Web anda Beyond. 2ª. ed. Person Education, 2011.

GARTH, B.; CAPPELLETTI, M. **Acesso a Justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

HAGAN, M. **Law By Design**, 2022. Disponivel em: https://lawbydesign.co/. Acesso em: 6 maio 2023.

JUNIOR, C. P. **Judiciário 5.0:** Inovação, Governança, Usucentrismo, Sustentabilidade e Segurança Jurídica. Blucher, 2020.

JUNIOR, J. L. D. M.; [et al.]. **Legal Design:** Teoria e Prática. 2ª. ed. Indaiatuba: Foco, 2023.

MAIA, A. C.; NYBO, E. F.; CUNHA, M. **Legal Design - Criando Documentos que fazem Sentido ao Usuário**. São Paulo: Saraiva, 2020.

MENDES, G.; FORSTER JÚNIOR, N. **Manual e Redação da Presidência da República**. 2ª. ed. Brasília: Presidência da República, 2002.

MIRANDA, J. **Manual de Direito Constitucional. Tomo IV:** Direitos Fundamentais. 4ª. ed. Coimbra (Portugal): Coimbra Editora, 2008.

MORENO, M. UX Writing e Legal Design: Qual é a relação entre esses conceitos? **Legal Design Bits**, 2021. Disponivel em: https://www.bitsacademy.com.br/legal-design/blog-ux-writing-e-legal-design/. Acesso em: 6 maio 2023.

MORENO, M. Legal Design Thinking: Entendo o Que é e Como Aplicá-lo. **Legal Design Bits**, 2022. Disponivel em: https://legaldesignbits.com/blog/legal-design-thinking/. Acesso em: 6 maio 2023.

MORENO, M. Legal Design: A Nova Estratégia de UX das EMpresas. **Legal Design Bits**, 2022. Disponivel em: https://legaldesignbits.com/blog/legal-design-como-a-nova-estrategia-de-ux-das-empresas/. Acesso em: 6 maio 2023.

MOZOTA, B. B. **Gestão do design:** usando o design para construir valor de marca e inovação. Porto Alegre: Bookman, 2009.

NUNES, D.; RODRIGUES, L. H. A. O COntraditório e sua Implementação pelo Design: Design thinking, Legal Design e Visual Law como abordagens de implementação efetiva da influência. **In:** EOLKART, E. N. **Inteligencia Artificial e Direito Processual:** Os Impactos da Virada Tecnológica no Direito Processual. Salvador: JusPodivm, 2020.

OlOLI, E. Legal Design e Startups. **In:** OlOLI, E. **Manual de Direito para Startups**. Revista dos Tribunais, 2020. Cap. 12.

PATROCÍNIO, G. **Políticas de Design e Propriedade Intelectual:** Demandas para uma Nova Era. 1ª. ed. Brasília: Sebrae, 2018.

RIOS, E.; MATOS, I.; LIMA, P. Relato de Experiência Projeto de Extensão: Curso UX e UI. **Anais do XVIII Escola Regional de Computação Bahia, Alagoas e Sergipe**, Porto Alegre, p. 535-543, agosto. 2018.

SOUSA, L. S. D. Visual Law e o Direito. **In:** MOURA, F. J. J. L. D.; CALAZA, T. **Legal Design:** teoria e prática. São Paulo: Foco, 2021.

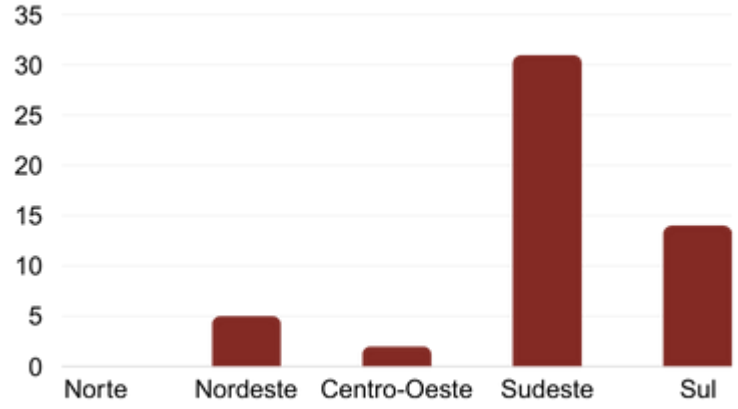
STOCHER, F. M.; FREITAS, M. F. C.; LAGOSKI, D. T. A Elitização da Linguagem como Obstáculo ao Acesso a Justiça. **RELACult -Revista LAtino Amaricana de Estudos em Cultura e Sociedade**, 2019.

VII CUMPRE IBEROAMERICANA DE PRESIDENTES DE CORTES SUPREMAS Y TRIBUNALES SUPREMOS. **Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia.** Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia. Cancún. 2020.

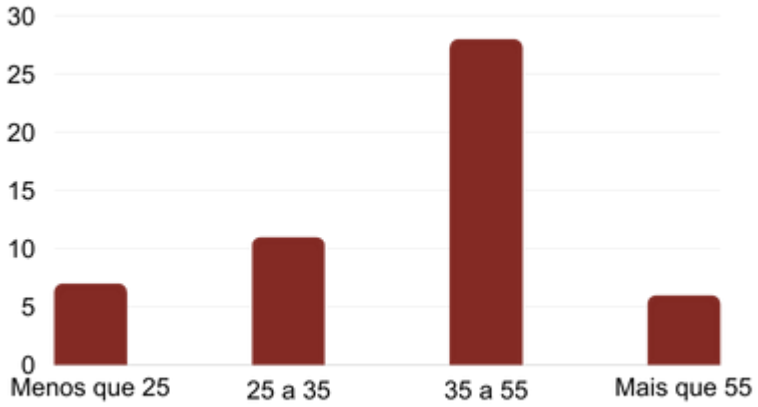
WOGALTER, M. **The Understandability of legal documents:** atre they adequate? , 1995.

9 APENDICE I – PESQUISA QUANTITATIVA

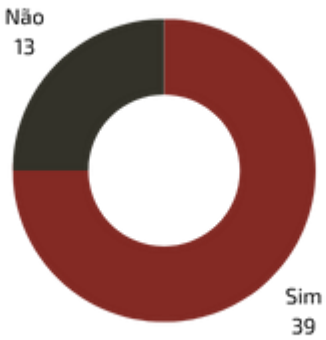
- Pergunta 1: Qual é a região que você mora?



- Pergunta 2: Qual é sua idade?



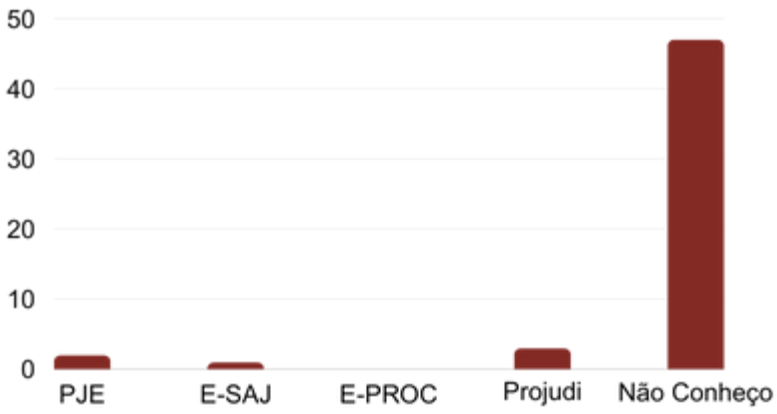
- Pergunta 3: Você já teve ou tem um processo no seu nome ou ja acompanhou algum processo de alguém próximo?



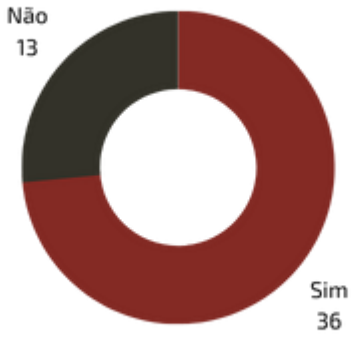
- Pergunta 4: Se você fosse informado agora de que está sendo processado, você saberia onde buscar informações sobre o processo sem ter que buscar um advogado para isso?

- Pergunta 5: Você sabe o que são sistemas eletrônicos de processos?

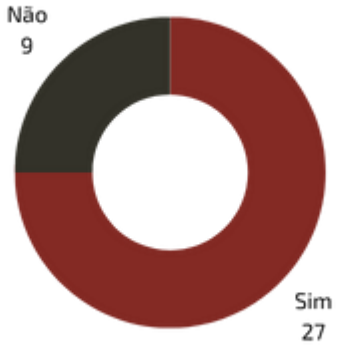
- Pergunta 6: Você conhece algum desses sites/sistemas? (É possível selecionar mais de uma opção)



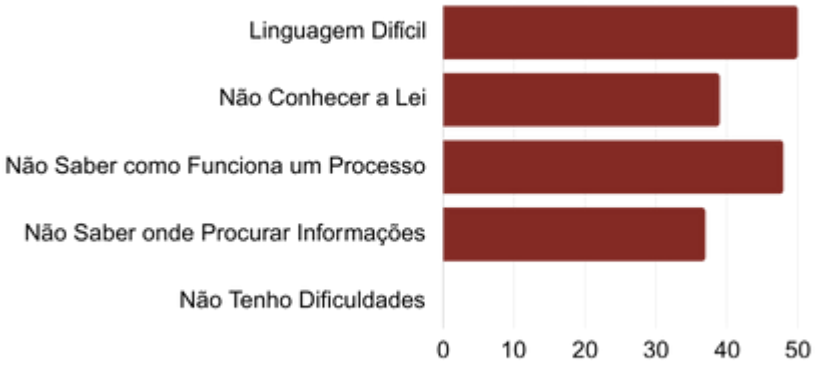
- Pergunta 7: Você está conhece o site Jusbrasil?



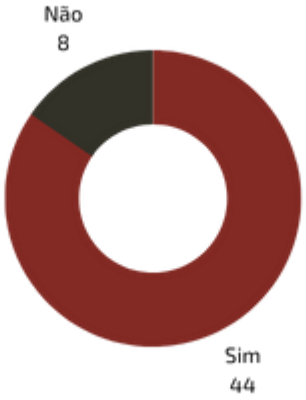
- Pergunta 8: Se sim, você acredita que esse site seja oficial do governo?



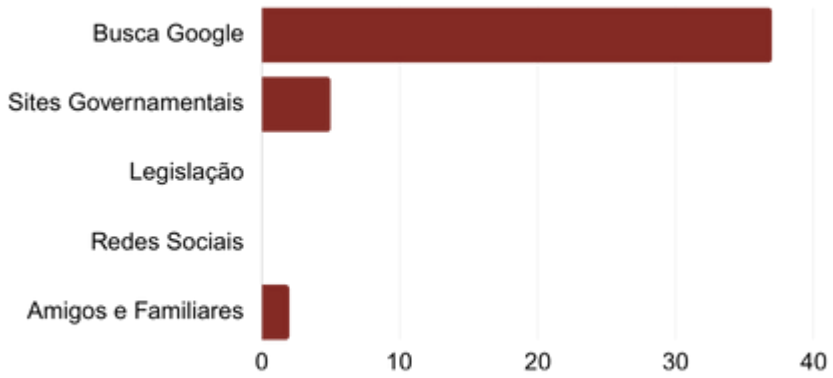
- Pergunta 9: Você possui dificuldade para compreender seus direitos ou processos legais? Quais são os pontos que você acredita que são os motivos para sua dificuldade? (É possível selecionar mais de uma opção.)



- Pergunta 10: Alguma vez você buscou informações sem o auxílio de um advogado sobre seus direitos legais?

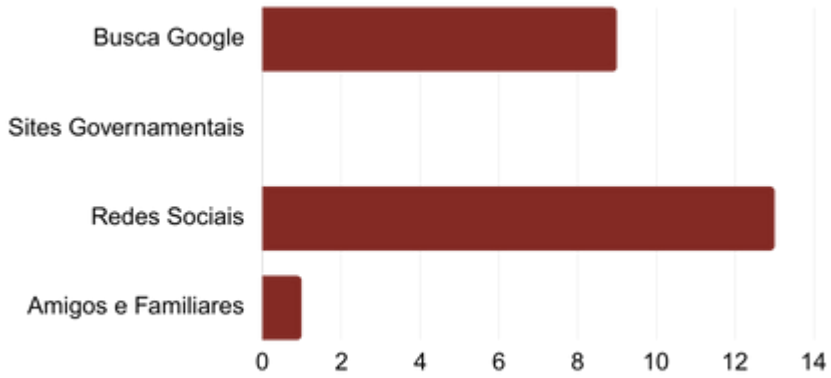


- Pergunta 11: Se sim, qual é a principal fonte que você usou?



- Pergunta 12: Você já assistiu a vídeos, leu manuais ou outros materiais educacionais relacionados aos direitos dos cidadãos, ao funcionamento de um processo legal ou à forma de acessar seus processos?

- Pergunta 13: Se sim, de que forma você chegou a esses materiais?


Busca Google
Sites Governamentais
Redes Sociais
Amigos e Familiares
0
2
4
6
8
10
12
14

10 APENDICE II – ENTREVISTAS QUALITATIVAS

Abaixo disponibilizaremos a transcrição das nossas entrevistas com 2 advogados, Carlos Cesar Pissinin Sossella (OAB/PR 21323 – P1) e Manoel Carlos Martins Coelho (OAB/PR 25808 – P2)

1. Como você lida com a complexidade dos sistemas eletrônicos? Eles exigem treinamento adicional ou recursos para serem utilizados de forma eficaz?
    a. P1: A pessoa lida com a complexidade dos sistemas eletrônicos por meio de treinamento adicional e dedicação. Como advogado mais experiente, percebe que o treinamento é fundamental para a utilização eficaz desses sistemas. Para ele, o aprendizado contínuo é necessário para acompanhar as mudanças e a evolução das plataformas.
    b. P2: A pessoa lida com a complexidade dos sistemas eletrônicos, através de treinamento adicional. Para ele, a curva de aprendizado para novos usuários, especialmente aqueles que não têm experiência em tecnologia jurídica, pode ser íngreme, resultando em ineficiência e frustração iniciais, mas após compreender a funcionalidade dos sistemas eles podem ser úteis e facilitadores.

2. Como você descreveria sua experiência geral com a utilização de sistemas eletrônicos de processos judiciais em sua prática?
    a. P1: A pessoa descreve sua experiência geral com a utilização de sistemas eletrônicos de processos judiciais tem sido positiva. A capacidade de acessar processos a qualquer momento e de qualquer lugar é uma grande vantagem, tornando sua prática mais flexível e eficiente.
    b. P2: A pessoa descreve sua experiência geral com a utilização de sistemas eletrônicos de processos judiciais como mista. Para ele, embora esses sistemas tenham trazido benefícios como a redução de papel e maior eficiência, também enfrentou problemas de usabilidade que afetam a produtividade, como as interfaces complexas que podem levar a erros, atrasos e desafios para localizar informações cruciais.

3. Quais são os principais benefícios que você percebe ao usar sistemas eletrônicos de processos?
    a. P1: Os principais benefícios que percebe ao usar sistemas eletrônicos de processos incluem o acesso remoto a processos, a eliminação de papelada volumosa, a possibilidade de apresentar petições eletronicamente e o acompanhamento em tempo real do andamento dos casos.
    b. P2: Os principais benefícios percebidos ao usar sistemas eletrônicos de processos incluem a redução do uso de papel, maior acessibilidade a processos judiciais, economia de tempo e recursos, bem como a capacidade de acessar documentos de qualquer lugar com conexão à internet.

4. Quais são os maiores desafios ou frustrações que você enfrentou ao usar esses sistemas?
    a. P1: A pessoa relata que os maiores desafios e frustrações que enfrenta ao usar esses sistemas estão relacionados à lentidão e à complexidade da plataforma, especialmente em momentos de alta demanda. A anexação e organização de documentos também podem ser demoradas.
    b. P2: Os maiores desafios e frustrações enfrentados ao usar esses sistemas são a complexidade da interface, a falta de consistência entre tribunais e as frequentes atualizações. Para ele, a complexidade pode levar a erros de preenchimento e dificuldades na localização de informações, afetando negativamente a eficiência do trabalho.

5. Qual é o sistema que você mais usa e como você avaliaria a facilidade de navegação e a interface dele? Existem áreas onde a interface do usuário poderia ser melhorada?
    a. P1: O sistema que mais utiliza é o PJE, e a facilidade de navegação e a interface variam de tribunal para tribunal. Em geral, a interface é razoavelmente intuitiva, mas há áreas onde a usabilidade pode ser aprimorada, como a organização de documentos e a funcionalidade de pesquisa.

b. P2: O sistema mais usado é o PJE, e a interface do PJE tem melhorado ao longo dos anos, mas ainda é complexa. Para ele, as áreas onde a interface poderia ser melhorada incluem a simplificação de menus (existem menus com muitas informações, submenus que deixam a navegação confusa), a falta de possibilidade de personalização (colocar atalhos personalizados e etc) e a padronização entre tribunais.

6. Quais recursos ou funcionalidades do sistema que você mais utiliza você acredita que sejam mais úteis e por quê?
    a. P1: Os recursos que considera mais úteis são o acesso aos autos a qualquer momento e a capacidade de receber intimações e notificações eletrônicas. Isso economiza tempo e ajuda a manter o controle de prazos e compromissos.
    b. P2: Os recursos de pesquisa de casos e gestão de documentos são os mais úteis, pois economizam tempo, permitem uma pré-visualização sem que seja necessário sair da aba e ajudam na organização de processos e documentos.

7. Há alguma funcionalidade que você gostaria de ver adicionada ou melhorada nesse sistema eletrônico de processos que você mais utiliza?
    a. P1: A pessoa Gostaria de ver melhorias na usabilidade, como uma interface mais simplificada e intuitiva. Além disso, para ele a capacidade de realizar videoconferências diretamente no sistema poderia ser valiosa, especialmente em processos trabalhistas que envolvem depoimentos de testemunhas.
    b. P2: A pessoa acredita que poderia haver uma pesquisa mais avançada que permita aos usuários refinar as buscas economizando tempo ao localizar documentos específicos em processos complexos. Além disso, ele acredita que a interface poderia ser mais simplificada com a reorganização dos menus, tornando a utilização mais intuitiva sem a necessidade de pesquisar tutoriais no YouTube.

8. Você acha que o sistema que você mais utiliza atende bem às necessidades específicas de advogados, como a gestão de documentos legais, a pesquisa de casos e o cumprimento de prazos?
    a. P1: A pessoa acredita que o sistema atende bem às necessidades específicas dos advogados em termos de gestão de documentos legais e pesquisa de casos. No entanto, os desafios de lentidão em momentos de alta demanda podem afetar o cumprimento de prazos.
    b. P2: A pessoa acredita que o sistema atende em partes. Para ele, a falta de recursos avançados de organização e classificação de documentos complica a gestão de documentos, além disso, o sistema não fornece alertas de prazo o que pode resultar em atrasos acidentais.

9. Como você descreveria a experiência de colaboração com outros advogados, juízes ou partes interessadas por meio do sistema que você mais utiliza?
    a. P1: A pessoa relata que a experiência de colaboração com outros advogados, juízes e partes interessadas através do sistema é, em geral, eficaz, mas a comunicação eletrônica pode carecer da empatia e compreensão proporcionadas pelo contato pessoal.
    b. P2: A pessoa relata que a colaboração entre as partes consiste em petições e documentações inseridas no processo, mas que não há métodos de comunicação direta, levando muitas vezes a advogados se comunicarem através de e-mail o que prejudica a privacidade de dados.

10. Você acha que o sistema eletrônico de processos que você mais utiliza se integra bem com outras ferramentas ou sistemas que você usa em seu trabalho?
    a. P1: Ele relata que não há muita integração do sistema com as ferramentas utilizadas no escritório, o que dificulta a transição de informações entre diferentes plataformas.
    b. P2: Ele acredita que o sistema poderia melhorar com a integração de algumas ferramentas por exemplo para a realização de audiência, que ocorrem geralmente através de diferentes plataformas quando é online.

11. Como é a experiência de treinamento e suporte oferecida para ajudá-lo a usar o sistema que você mais utiliza?

a. P1: Ele relata que A experiência de treinamento e suporte oferecida varia, mas, em geral, acredita que haja espaço para melhorias. A pessoa também acredita que treinamentos mais acessíveis e suporte técnico mais eficaz são necessários.
b. P2: Ele relata que não há treinamento oferecido no próprio sistema, devendo recorrer a buscar na internet ou cursos. No que tange a suporte, relata que deveria haver melhorias nessa área devido a falta de respostas ou demora delas, já que muitos utilizam o suporte via e-mail.

12. Você tem alguma experiência negativa ou desafios específicos ao acessar informações ou recursos em dispositivos móveis com relação ao sistema que você mais utiliza?
    a. P1: A pessoa afirma que acessar informações ou recursos em dispositivos móveis pode ser complicado, e a plataforma do PJE não é otimizada para smartphones e tablets, o que pode dificultar o trabalho em movimento.
    b. P2: A pessoa afirma que a versão móvel do PJE é menos intuitiva, tornando a experiência menos satisfatória, além ainda de ter alguns problemas de responsividade.

13. Quais sugestões ou melhorias você teria para tornar os sistemas eletrônicos de processos mais útil e amigável para advogados?
    a. P1: Ele sugere melhorias na usabilidade, organização de documentos e treinamento mais eficaz para advogados. Além disso, uma maior padronização entre os tribunais no uso do PJE simplificaria a experiência.
    b. P2: A pessoa afirma que as melhorias necessárias para o PJE são: Simplificar a interface, melhorar a pesquisa, padronizar entre tribunais e oferecer suporte técnico mais ágil seriam melhorias valiosas.

14. Qual é a importância da usabilidade do sistema eletrônico de processos para o trabalho como advogado?
    a. P1: Para ele, uma boa usabilidade é de extrema importância, pois interfere no aprimoramento do trabalho do advogado, levando a diminuir

o tempo com que o advogado passa com demandas sem importância como achar um documento e mais tempo em questão de mais importância como desenvolver um bom exercício jurídico.

b. P2: Para ele, a usabilidade é de extrema importância, pois afeta diretamente a eficiência e a eficácia do trabalho do advogado, economizando tempo e reduzindo erros.

15. Você acredita que os sistemas eletrônicos de processos judiciais têm contribuído para uma maior acessibilidade à justiça, ou eles criaram barreiras para alguns grupos de pessoas?
    a. P1: A pessoa afirma acredita que os sistemas eletrônicos de processos têm o potencial de tornar a justiça mais acessível, mas é essencial garantir que todos, incluindo pessoas sem conhecimento jurídico, possam utilizá-los eficazmente, o que não ocorre hoje em dia, pois é uma ferramenta majoritariamente conhecida apenas por advogados.
    b. P2: A pessoa afirma que o sistema eletrônico de processos contribui para facilitar o trabalho de advogados, magistrados e servidores, trazendo facilidade também na integração do mundo jurídico como um todo, contudo, ele deixa de lado as pessoas leigas no assunto uma vez que esses sistemas foram fortemente planejados para um operador do direito e não alguém leigo no assunto, ainda que qualquer um possa acessá-lo.

16. Você possui conhecimento se seus clientes costumam acessar os autos dos processos para checar alguns documentos ou mesmo o andamento? Se sim, eles tiram muitas dúvidas com você em relação a essas questões ou em geral conseguem compreender as documentações?
    a. P1: A pessoa afirma que muitos clientes tentam acessar os dados do processo por sites como jus brasil que não são o sistema em si, mas que fornecem informações. Segundo ele, em geral apresentam conclusões errôneas do que leem ou trazem informações desatualizada em virtude de não entenderem como funciona o processo judicial, o que cabe ao advogado explicar e esclarecer.

b. P2: A pessoa afirma que alguns clientes acessam os autos do processo, mas frequentemente têm dúvidas sobre a documentação. A orientação do advogado ainda é fundamental para a compreensão adequada das informações legais.