

VI ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

**ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA,
GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I**

JUVÊNIO BORGES SILVA

JOSÉ QUERINO TAVARES NETO

MARIA RAFAELA JUNQUEIRA BRUNO RODRIGUES

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Diretora Executiva - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - UNIVEM/FMU - São Paulo

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Representante Discente: Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade - UNIMAR/FEPODI - São Paulo

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - ESDHC - Minas Gerais

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM - Rio de Janeiro

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Ceará

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes - UNB - Distrito Federal

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM - São Paulo

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie - São Paulo

Comunicação:

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - Paraíba

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC - Santa Catarina

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Prof. Dr. José Barroso Filho - ENAJUM

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicritiba - Paraná

Eventos:

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - Minas Gerais

Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC - Paraná

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - Mato Grosso do Sul

Membro Nato - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UMICAP - Pernambuco

A174

Acesso à justiça: política judiciária, gestão e administração da justiça I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: José Querino Tavares Neto; Juvêncio Borges Silva; Maria Rafaela Junqueira Bruno Rodrigues – Florianópolis; CONPEDI, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-703-8

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Direito e Políticas Públicas na era digital

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Acesso à justiça. 3. Política judiciária. VI Encontro Virtual do CONPEDI (1; 2023; Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



VI ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I

Apresentação

GT “ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I”

O presente volume é decorrente dos artigos apresentados no Grupo de Trabalho (GT) Acesso à Justiça, Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça I, durante o VI Encontro Virtual do CONPEDI (Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito), realizado nessa modalidade, no período de 20 a 24 de junho de 2023.

O Congresso teve como base a temática “DIREITO E POLÍTICAS PÚBLICAS NA ERA DIGITAL”.

Os trabalhos apresentados são decorrentes de pesquisas realizadas em diferentes instituições nacionais, sendo que foram apresentados neste Grupo de Trabalho 20 (vinte) artigos vinculados à temática do acesso à justiça, política judiciária, gestão e administração da justiça, os quais guardam relação com o tema básico do Grupo de Trabalho, o que demonstra a adequada seleção dos artigos, circunstância que favoreceu sobremaneira os debates no momento das discussões, tornando-as muito profícuas, tendo contado com a participação de vários autores e trabalhos, os quais abordaram várias temáticas afetas ao GT, como as novas tecnologias, virtualização do processo judicial, conciliação, desjudicialização, justiça digital, mediação digital, sistema multiportas, dentre outros. A participação de todos foi muito efetiva, proporcionando profundas discussões sobre todo o apresentado. A seguir expomos os títulos dos artigos, autores e síntese de seu conteúdo.

1. AS NOVAS TECNOLOGIAS PROCESSUAIS, A VIRTUALIZAÇÃO DO PROCESSO JUDICIAL E SUA IMPORTÂNCIA PARA O ACESSO À JUSTIÇA: REFLEXÕES SOBRE AS TRANSFORMAÇÕES DA TEORIA GERAL DO PROCESSO NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. Autores: Adilson Cunha Silva , José Maria Lima e Ana Carolina Vangelatos e Lima. O artigo teve como objetivo apresentar algumas reflexões sobre a importância dos fundamentos da Análise Econômica do Direito para a superação das crises que o Direito Processual comporta e que o torna deslocado no plano contextual e conjuntural na história da realidade que ele deve controlar. Para tanto foram tratadas as questões que envolvem a introdução do processo eletrônico e a virtualização processual com os seus

diversos impactos teóricos e práticos. Conclui que tais fenômenos socioeconômicos e jurídicos não estão no fim, e o que se tem é apenas a ponta do iceberg do processo revolucionário que irá transformar a teoria geral do processo e do processo civil, bem como a gestão e administração da justiça, demonstrando que o Direito não se fecha e que sua abertura o coloca sempre numa condição presente de estar, pois o seu ser se projeta sempre ao futuro como meta de uma realização projetiva de uma sociedade ideal.

2. CONCILIAÇÃO: DIREITO OU DEVER DO CIDADÃO? Autora: Edilia Ayres Neta Costa. O artigo propõe realizar uma análise das formas de instrumentalização das Políticas Públicas de Tratamento Adequado de Resolução Consensual de Conflitos proposta pela Resolução 125 de novembro de 2010 do Conselho Nacional de Justiça, centralizadas nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC'S), bem como os ganhos efetivos legados ao cidadão com a utilização destas estruturas e as benesses arrematadas pelo Poder Judiciário com a sua implementação. Através de uma revisão bibliográfica, percorreu-se um caminho de observação das formas de estruturação, funcionamento e avaliação das atividades desenvolvidas nestes espaços, explorando essa política pública não somente como uma política judiciária para promoção de descongestionamento processual e ou contingência social, mas principalmente, como a sua própria denominação sugere, uma estrutura de profusão e multiplicidade de exercício da cidadania

3. DESJUDICIALIZAÇÃO E SUSTENTABILIDADE: ANÁLISE DO PROGRAMA DE INCENTIVO À DESJUDICIALIZAÇÃO E AO ÊXITO PROCESSUAL (PRODEX) DO ESTADO DE SANTA CATARINA. Autores: Alisson de Bom de Souza , Sérgio Laguna Pereira. O artigo se propõe a examinar a recente Lei nº 18.302, de 2021, do Estado de Santa Catarina, que instituiu o Programa de Incentivo à Desjudicialização e ao Êxito Processual, o PRODEX, e sua relação com as categorias Desjudicialização e Sustentabilidade. Procede-se a uma descrição e análise do PRODEX, apontando sua motivação e objetivo que é um maior acesso a direitos e à Justiça, bem como instrumento de sustentabilidade no âmbito da Administração Pública.

4. DESJUDICIALIZAÇÃO NOS REGISTROS PÚBLICOS: ASPECTOS DA USUCAPIÃO E ADJUDICAÇÃO COMPULSÓRIA EXTRAJUDICIAIS NA LEI 14.382/2022. Autora: Simone Hegele Bolson. O artigo versa sobre a desjudicialização nos registros públicos através dos instrumentos de regularização imobiliária como a usucapião e a adjudicação compulsória extrajudiciais. Analisa tais instrumentos sob as lentes desse fenômeno /movimento e a atuação de notários e registradores como atores extrajurídicos responsáveis pela tramitação do procedimento extrajudicial.

5. FOMENTO À CRIAÇÃO DE CRITÉRIOS OBJETIVOS PARA ISENÇÃO DE CUSTAS JUDICIAIS TRABALHISTAS AO EMPREGADOR PESSOA NATURAL COMO GARANTIA AO MÍNIMO EXISTENCIAL. Autores: Rodrigo Espiúca dos Anjos Siqueira , Flavio da Silveira Borges de Freitas. O artigo analisou o recente fenômeno de redução de garantias processuais ocorrido na esfera processual trabalhista, a partir da evolução histórica da legislação acerca da gratuidade de justiça, por conseguinte, sobre a incidência das custas judiciais, excluindo do espectro de tal instituto garantista as pessoas naturais do polo empregador da relação jurídica de emprego. O problema enfrentado concerne à ausência de critérios objetivos para a isenção de custas judiciais trabalhistas ao empregador pessoa natural, o que afrontaria as garantias fundamentais do indivíduo, obstaculizando o seu acesso à justiça e afetando a sua dignidade a ponto de colocá-lo numa situação inferior à sua condição mínima de sustentabilidade material, e em que medida o atual sistema processual trabalhista garantidor do acesso à justiça encontra-se ou não alinhado à Constituição da República Federativa do Brasil, seus valores e garantias fundamentais. Concluiu-se que a ausência de critérios objetivos para tal espécie de empregador pode ocasionar redução de garantias fundamentais, inclusive inserindo o sujeito abaixo da linha mínima de dignidade.

6. GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO TOCANTINS POR MEIO DA CONTADORIA JUDICIAL UNIFICADA, OBJETIVANDO AS GARANTIAS CONSTITUCIONAIS DO PROCESSO E A EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS. Autor: Arthur Emílio Galdino de Sousa Rodrigues. O artigo faz uma discussão acerca da gestão e administração da justiça no Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins (TJTO), por meio da Contadoria Judicial Unificada (COJUN), objetivando as garantias constitucionais do processo para a efetivação dos direitos humanos sob o prisma dos princípios informadores da prestação jurisdicional, bem como a eficácia. Concluiu-se que esta forma de administração proporcionou maior celeridade e eficácia processual e, como consequência, melhorando a prestação jurisdicional.

7. IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO PELO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA: OS DESAFIOS DO ACESSO À JUSTIÇA NO CONTEXTO DA SUSTENTABILIDADE. Autores: Andre Pires Gontijo, Leonardo Peter Da Silva. O artigo considera os desafios do acesso à justiça no contexto da sustentabilidade a partir da implementação do Processo Judicial eletrônico (PJe) pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Buscou-se examinar as transformações e os impactos trazidos pela implantação do PJe pelo CNJ, as atuais condições de exercício da função pública pelos atores do sistema de justiça. Concluiu-se que o PJe apresenta-se como um dos instrumentos de ampliação do

acesso sustentável à justiça, tornando mais eficiente e ágil a tramitação de processos judiciais, reduzindo o uso de papel, o deslocamento de pessoas e documentos, aumentando a transparência de dados e a acessibilidade do cidadão ao sistema de justiça.

8. JUDICIALIZAÇÃO EXCESSIVA E O PROCESSO DE COMPLEXIZAÇÃO DAS RELAÇÕES SOCIAIS: DESAFIOS ATUAIS IMPOSTOS AO DIREITO CONSTITUCIONAL DE ACESSO EFETIVO À JUSTIÇA. Autores: Milena de Souza Cargnin , Rafael Padilha dos Santos. O artigo teve como objetivo investigar o fenômeno da judicialização excessiva e o processo de complexização das relações sociais relacionados ao Direito Constitucional e ao Acesso efetivo à Justiça. Concluiu-se que tanto o número crescente de novos processos judiciais quanto a elevação do grau de complexidade dos novos conflitos que exsurtem a cada dia entre os indivíduos estão influenciando na efetividade do acesso à justiça na sua perspectiva qualitativa e que, diante deles, postura diversa deve ser adotada pelos operadores do direito, agora voltada ao incentivo à resolução dos conflitos, sempre que possível, de forma administrativa e amigável, de modo a ser incentivada a desjudicialização das matérias e o desestímulo à cultura da judicialização excessiva.

9. JUSTIÇA DIGITAL: A VISÃO DE JUÍZES E ADVOGADOS SOBRE AS AUDIÊNCIAS POR VIDEOCONFERÊNCIA. Autor: Jayder Ramos de Araujo. O artigo investigou, a partir da visão de juízes e advogados, se as audiências por videoconferência são mais eficientes do que as audiências presenciais e se a utilização da videoconferência interfere na celebração de acordos e na produção de provas. A pesquisa empírica foi realizada com juízes do TJDF e advogados. Os resultados indicaram que a maioria de juízes e advogados são favoráveis à manutenção da videoconferência como modelo prevalente para realização de audiências, mas há ressalvas à sua utilização para a produção de provas.

10. LEGAL DESIGN COMO FERRAMENTA PARA O ALCANCE DO ACESSO À JUSTIÇA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO/. Autores: Agda Maria Dos Santos Alves Costa Teixeira , Diogo De Calasans Melo Andrade

O artigo tem por objetivo traçar um panorama da utilização do Legal Design como ferramenta para alcançar a democratização e a efetividade do acesso à justiça dentro do mundo informatizado da sociedade contemporânea a fim de promover a cidadania, e assim contribuir com a academia e a sociedade por trazer à tona a utilização de ferramentas inovadoras e utilização de tecnologia a fim de assegurar Direitos aos cidadãos ao colocá-lo como usuário central do Sistema de Justiça.

11. MEDIAÇÃO DIGITAL COMO POLÍTICA JUDICIÁRIA DE ACESSO À JUSTIÇA: POTENCIALIDADES E DESAFIOS DO USO DA TECNOLOGIA NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS. Autora: Ianne Magna De Lima.

O artigo teve como objetivo a análise da mediação digital como instrumento inovador no modo de tratamento consensual de conflitos, proporcionando maior facilidade, tanto para os operadores do direito, quanto para as partes. Foram considerados os aspectos positivos da realização da mediação na modalidade virtual, bem como se buscou demonstrar desafios dessa política judiciária para o maior interessado: o usuário.

12. O ACESSO À JUSTIÇA AMBIENTAL: UMA BREVE COMPARAÇÃO ENTRE OS MODELOS NORTE-AMERICANO E BRASILEIRO. Autoras: Laíza Bezerra Maciel , Berenice Miranda Batista.

A pesquisa teve como objetivo analisar o movimento de acesso à justiça e os conceitos de justiça ambiental, estabelecendo relações entre os contextos norte-americano e brasileiro. Para o desenvolvimento do trabalho foi utilizado o método comparativo, o qual buscou compreender as contribuições do movimento de acesso à justiça voltadas ao direito ambiental, a partir do estudo bibliográfico de obras e pesquisas interdisciplinares. Constatou-se ao final a importância da criação de tribunais e cortes especializados em matéria ambiental para a construção de mecanismos necessários a fim de melhorar o acesso à justiça ambiental, principalmente em regiões com muita biodiversidade.

13. O ACESSO À JUSTIÇA NA ERA INFORMACIONAL E A PROBLEMÁTICA DAS VULNERABILIDADES. Autor: Luiz Fernando Mingati.

O artigo discorreu sobre o acesso à justiça em um sistema que busca garantir a igualdade de todos. E nesse sentido refletiu sobre o acesso à justiça na era digital diante das vulnerabilidades, levando-se em consideração vários tipos de hipossuficiências: técnica, tecnológica, informacional e algorítmica. E por fim expos algumas propostas a fim de sanar os problemas que advêm das vulnerabilidades, já que, de acordo com a natureza de cada hipossuficiência, medidas específicas e direcionadas ao problema devem ser efetuadas, que vão desde políticas de inclusão digital, até a diminuição das inseguranças informacionais e opacidades algorítmicas.

14. O ACESSO À JUSTIÇA PELO SISTEMA MULTIPORTAS A PARTIR DE UMA POLÍTICA PÚBLICA JUDICIÁRIA. Autoras: Amanda Vieira Harzheim , Luciane Aparecida Filipini Stobe , Odisséia Aparecida Paludo Fontana. O artigo tratou do acesso à

justiça a partir do sistema multiportas com vistas à descentralização do poder judiciário na resolução de conflitos presentes na sociedade. Considerou a resistência existente no Brasil a essa modalidade de tratamento de conflitos, tendo em vista que tal sistema, em que pese se apresente como uma alternativa, ainda é visto com desconfiança pela sociedade, o que obstaculiza a sua utilização, fazendo-se necessário que o poder público, através de políticas judiciárias deve encontrar formas de ampliar e efetivar o uso de sistemas alternativos à justiça, não somente como forma de desafogar o sistema judiciário, mas, como forma de inculcar uma cultura de resolução consensual dos conflitos na sociedade, trazendo ao cidadão um acultramento de resolução com participação ativa, o que incute o senso de justiça e dever na população, tornando a sociedade mais justa e cidadã.

15. O ACESSO À JUSTIÇA SOB A PERSPECTIVA DA SEXTA ONDA RENOVATÓRIA E O USO DA TECNOLOGIA. Autoras: Maria Fernanda Stocco Ottoboni, Juliana Raquel Nunes.

O artigo objetiva a análise dos impactos sociojurídicos da tecnologia aos métodos adequados de solução de conflitos, sob a perspectiva da sexta onda renovatória de acesso à justiça. Para tanto, o estudo inicia-se com elucidações sobre o acesso à justiça. Por conseguinte, passa à abordagem acerca da evolução do tema sob a ótica da reformulação das ondas renovatórias. Ao final, analisa de que forma a tecnologia impacta os métodos adequados de resolução de conflitos. Nesse contexto, constata que a concepção do acesso à justiça vem se alterando ao longo do tempo, conforme as mudanças e demandas sociais, sendo relevante a ideia de reformulação das ondas renovatórias, especialmente com enfoque à sexta onda, que envolve o tema tecnologia, a qual recebe protagonismo central, como elemento transformador e disruptivo, a partir da projeção de novas formas, novos métodos de resolução de conflitos.

16. O USO PREDATÓRIO DO SISTEMA JUDICIÁRIO COMO OBSTÁCULO DE ACESSO À JUSTIÇA. Autoras: Ana Claudia Rossaneis, Ana Clara Baggio Violada.

O artigo parte dos estudos de Mauro Cappelletti e Bryant Garth, visando identificar os principais obstáculos de acesso à justiça e apresentar, sob a forma das chamadas “três ondas de acesso à justiça”, possíveis soluções ou tentativas de suavizar seus impactos, para em seguida, em face do novo cenário global analisar a proposta de Kim Economides que consistiria na existência de uma “quarta onda”, que trataria sobre o acesso dos operadores do direito à justiça e como o seu (in)correto uso afeta a efetividade jurisdicional. Com isso e, sob a ótica da advocacia predatória e do estímulo desenfreado ao ingresso em demandas temerárias, discute-se a atuação ético profissional adequada ao acesso à justiça. Conclui que é dever do profissional do direito atuar frente à desjudicialização, a quantificação e a

massividade de conflitos, visando o desenho e a elaboração de decisões mais justas dentro de um ordenamento jurídico mais seguro.

17. OS IMPACTOS DA REFORMA TRABALHISTA (LEI 13.467/2017) E DA ADI 5.766 SOBRE O ACESSO À JUSTIÇA DO TRABALHO. Autores: André Luiz de Oliveira Brum , Adriana Vieira da Costa.

O artigo considera que a Lei 13.467/2017, conhecida como Reforma Trabalhista, alterou substancialmente o regime econômico do processo do trabalho e que essa medida foi apontada pela doutrina como limitadoras do acesso à justiça e, portanto, inconstitucionais, de sorte que o STF declarou a inconstitucionalidade de parte dos dispositivos aliados pela norma. Neste diapasão o objetivo do artigo é apresentar um panorama estatístico do acesso à Justiça do Trabalho por meio de comparações entre os quinquênios anterior e posterior à vigência da Reforma Trabalhista (Lei 13.467/2017), verificando, ainda, os impactos da decisão proferida na Ação Direta de Inconstitucionalidade 5.766. Para a consecução desse objetivo foram realizadas análises estatísticas dos números de casos novos na Primeira Instância da Justiça do Trabalho no período de novembro/2012 a outubro/2022, sendo que o estudo demonstrou que houve importante redução dos casos novos no período pós-reforma (-35%) e que a Lei 13.467/2017 foi determinante do fenômeno. Verificou-se, ainda, que a decisão proferida na ADI 5.766 não foi suficiente, ainda, para recuperar o acesso à Justiça do Trabalho, o que provavelmente demandará (re) análise da política pública de acesso à justiça instaurada pela Reforma.

18. PODER JUDICIÁRIO E POLÍTICAS PÚBLICAS PARA MULHER: COMBATE À VIOLÊNCIA E PROMOÇÃO DA INCLUSÃO. Autoras: Rosane Teresinha Porto , Tânia Regina Silva Reckziegel , Daniela Silva Fontoura de Barcellos.

O artigo tem como objetivo analisar a materialização das ações de combate à violência contra a mulher e promoção de sua inclusão no âmbito do Poder Judiciário brasileiro. Parte-se do seguinte questionamento: as políticas judiciárias são efetivas para o enfrentamento da violência doméstica contra as mulheres e meninas do Brasil? Procedeu-se à revisão de literatura e dados oficiais do Conselho Nacional de Justiça e outros correlatos que também mapeiam a violência mais extremada que é o feminicídio, tendo concluído que todos estes esforços, impulsionados por iniciativas internacionais, convergem para que seja alcançada a igualdade de gênero, Objetivo de Desenvolvimento Sustentável – ODS n, 5 da Agenda 2030 da ONU, com a qual se comprometeu o Poder Judiciário, especialmente através do Conselho Nacional de Justiça. Porém, muitos desafios precisam ser enfrentados para a efetividade das políticas públicas e judiciárias protetivas as mulheres e meninas.

19. POLÍTICAS PÚBLICAS PARA O INCENTIVO À CULTURA DO CONSENSO A PARTIR DAS PREMISSAS DO CONSTITUCIONALISMO CONTEMPORÂNEO. Autores: Giowana Parra Gimenes da Cunha , Isabella Gimenez Menin , Luiz Otávio Benedito.

O artigo tem objetivo demonstrar a importância da atuação estatal para o incentivo ao envolvimento dos indivíduos frente às suas demandas sociais, a fim de privilegiar o alcance a uma justiça que considere as peculiaridades do caso concreto. Considera que o protagonismo judicial em excesso fomentou a cultura da sentença, sendo esta a problemática do cenário que abarrotou o Poder Judiciário, fazendo-se necessário uma maior atuação do cidadão litigante nos métodos alternativos de resolução de conflitos, com autonomia, a partir do reconhecimento e da emancipação.

20. UM HORIZONTE EXTRAJUDICIAL PARA O ACESSO VIRTUAL E REMOTO À JUSTIÇA. Autores: Luis Roberto Cavalieri Duarte , Bruno Tadeu Buonicore.

O artigo tem como objetivo analisar o Direito Fundamental previsto na Constituição Federal do Brasil, consistente na realização do acesso à Justiça, sob a perspectiva do mundo virtual e da análise econômica do Direito. Preconiza o título extrajudicial referendado por advogado como meio célere e válido para a resolução do conflito, realizado de forma remota e virtual, e sem intervenção judicial. Critica a visão única de justiça promovida por meio do Judiciário, apresentando déficits na solução dos casos, ao mesmo tempo em que enaltece a prerrogativa da advocacia, além de buscar dar credibilidade ao instrumento referencial. Tem ainda como objetivo apresentar ao leitor uma reflexão sobre a (des)judicialização, diante da cláusula de inafastabilidade da Jurisdição, e a existência de meios efetivos extra judicii para acesso à Justiça, bem como fomentar o atendimento remoto das pessoas pelos profissionais jurídicos, por meio de instrumentos virtuais, visando facilitar as tratativas de conflitos internos e/ou externos, indicando o caminho mais viável para solucionar os litígios, inclusive no plano internacional, diante da dificuldade da Justiça transfronteiriça.

Os relevantes debates realizados no GT demonstraram a importância dos temas apresentados por todas as pesquisadoras e pesquisadores desse grupo. Reunidos em ambiente virtual, pesquisadores das várias regiões do Brasil aprofundaram os estudos sobre o acesso à justiça, política judiciária, gestão e administração da Justiça em nosso país, apresentando o resultado de seu fecundo trabalho. Portanto, estamos certos de que publicação destes artigos em muito contribui para a difusão das discussões que se realizaram no Grupo de Trabalho. Assim, é com satisfação que apresentamos a toda comunidade jurídica a presente obra, que certamente será um importante contributo para a pesquisa jurídica nacional.

Coordenadores:

Prof. Dr. José Querino Tavares Neto (Universidade Federal de Goiânia - UFG)

Prof. Dr. Juvêncio Borges Silva (Universidade de Ribeirão Preto - UNAERP)

Profa. Dra. Maria Rafaela Junqueira Bruno Rodrigues (Faculdade de Direito de Franca – FDF)

LEGAL DESIGN COMO FERRAMENTA PARA O ALCANCE DO ACESSO À JUSTIÇA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

LEGAL DESIGN AS A SKILL TOWARD THE ACCESS TO JUSTICE IN THE INFORMATION SOCIETY

Agda Maria Dos Santos Alves Costa Teixeira ¹
Diogo De Calasans Melo Andrade ²

Resumo

O presente artigo tem por objetivo traçar um panorama da utilização do Legal Design como ferramenta para alcançar a democratização e a efetividade do acesso à justiça dentro do mundo informatizado da sociedade contemporânea a fim de promover a cidadania. A metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica através da abordagem qualitativa. Conclui-se que o Legal Design contribui para aprimorar a experiência do usuário do serviço jurídico, no caso, o cidadão, e para que a mensagem jurídica seja transmitida de forma inteligível a todos, melhorando sua experiência, democratizando o acesso à justiça e garantindo a tutela dos direitos individuais e coletivos. A pesquisa possui como objetivos analisar a utilização de ferramentas de Legal Design a fim de proporcionar melhor acesso à justiça diante de uma sociedade informatizada, conceituar o acesso à justiça utilizando da literatura clássica sobre o tema, relacionar o acesso à justiça com a sociedade da informação e discorrer sobre a utilização de técnicas de design em prol da melhora da experiência do cidadão e, conseqüentemente, do acesso à justiça. Este artigo contribui com a academia e a sociedade por trazer à tona a utilização de ferramentas inovadoras e utilização de tecnologia a fim de assegurar Direitos aos cidadãos ao colocá-lo como usuário central do Sistema de Justiça.

Palavras-chave: Acesso à justiça, Cidadania, Democratização, Experiência do usuário, Legal design

Abstract/Resumen/Résumé

The purpose of this article is to outline the use of Legal Design as a tool to achieve democratization and the effectiveness of access to justice within the computerized world of contemporary society. The methodology used was bibliographic research through a qualitative approach. It is concluded that Legal Design contributes to improving the user experience of the legal service and for the legal message to be transmitted in an intelligible way to all, democratizing access to justice and guaranteeing the protection of personality rights. The research aims to analyze the use of Legal Design tools to provide better access to justice in a computerized society, to conceptualize access to justice using the classic literature

¹ Mestranda em Direitos Humanos pela Universidade Tiradentes, pós-graduada em Direito e Novas Tecnologias pela Universidade Norte do Paraná. Contato: costaagda@gmail.com.

² Mestre e doutor em direito, professor permanente do PPGD-UNIT, e-mail: contato@profdiogocalasans.org

on the subject, to relate access to justice with the information society and discuss the use of design techniques to improve the citizen's experience and, consequently, access to justice. This article contributes to the academy and society by bringing to light the use of innovative tools and technology to ensure rights to citizens by placing them as a central user of the Justice System.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Access to justice, Citizenship, Democratization, Legal design, User experience

1 INTRODUÇÃO

Diante do cenário atual, onde, graças à informatização, o acesso à informação é constantemente ampliado, incluindo o conhecimento das pessoas sobre os direitos que lhes são inerentes, cresce a busca pelo judiciário visando tutelar estes direitos. Todavia, predomina uma “busca suprimida”, caracterizada pelo receio do tutelado em dirigir-se ao judiciário por conta de transparecer uma realidade por vezes inacessível ao cidadão comum.

Visando melhorar a experiência dos usuários do serviço jurídico, o *Legal Design* surge como uma ferramenta importante para assegurar a efetividade do acesso à justiça. O *design*, onde quer que ele seja aplicado, tem o papel de tornar determinado produto e serviço mais utilizável para o consumidor/usuário final, pensando diretamente em seus desejos e necessidades.

Assim, o *Legal Design* pode ser considerado um meio indispensável de tornar o serviço jurídico mais utilizável e compreensível para o consumidor final, ou seja, o cidadão, seja em âmbito individual ou coletivo. Dessa forma, ao utilizar o *Legal Design* para proporcionar maior proximidade entre o Sistema Judiciário e o jurisdicionado, por consequência há maior disponibilidade de acesso à justiça.

Este trabalho foi desenvolvido através da metodologia de pesquisa bibliográfica com o uso de abordagem qualitativa. O material obtido pela pesquisa foi analisado pelo método dedutivo e explorativo.

Este artigo tem por objetivo geral analisar a utilização de ferramentas de *Legal Design* a fim de proporcionar melhor acesso à justiça diante de uma sociedade informatizada. Como objetivos específicos, visa conceituar o acesso à justiça utilizando da literatura clássica sobre o tema, relacionar o acesso à justiça com a sociedade da informação e discorrer sobre a utilização de técnicas de *design* em prol da melhora da experiência do cidadão e, conseqüentemente, do acesso à justiça.

Justifica-se este trabalho em razão da transdisciplinaridade do acesso à justiça quando levado em conta que é necessário abranger os métodos utilizados, perpassando por outras perspectivas além do Direito. Um desses métodos é o *Legal Design*, técnica que vem sendo cada vez mais discutida e aplicada, fazendo-se necessário um estudo sobre o tema, relacionando-o com o acesso à justiça.

Os resultados da pesquisa estão expostos passando, inicialmente, pelo conceito amplo do acesso à justiça e suas ondas; na sequência, o aspecto abordado é o da efetividade do acesso à justiça no mundo informatizado; em seguida, tem-se um panorama geral acerca do *Legal Design*, da experiência do usuário e das ferramentas trazidas pelas *lawtechs*; por fim, encerra-se o trabalho com a conclusão obtida.

2 ACESSO À JUSTIÇA: CONCEITO E ONDAS

Previsto no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal de 1988, o acesso à justiça está inserido no rol de Direitos e Garantias Fundamentais da Carta Magna. *Ipsi literis*, “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. (BRASIL 1988)

Para Cappelletti e Garth (1988, p. 13), “o acesso não é apenas um direito social fundamental, crescentemente reconhecido, ele é também, necessariamente, o ponto central da moderna processualística. Seu estudo pressupõe um alargamento e aprofundamento dos objetivos e métodos da moderna ciência jurídica”.

Ainda segundo os autores (1988, p. 12), “o acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos”. O acesso à justiça é, então, o direito fundamental básico através do qual todos os outros direitos dos indivíduos podem ser assegurados.

No cenário jurídico internacional, o acesso à justiça está disposto na Convenção Americana sobre Direitos Humanos¹, proclamada através do pacto de San Jose da Costa Rica, da qual o Brasil é signatário (COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS, 1969).

O acesso à justiça já passou por três fases, segundo a literatura sobre o tema, desde sua concepção até a atualidade, as chamadas “ondas”.

¹ Artigo 8º, item 1: Toda pessoa tem direito de ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal contra ela, ou para que se determinem seus direitos ou obrigações de natureza civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer natureza.

A primeira onda foi a assistência judiciária para os pobres. A partir de 1965, países do Ocidente iniciaram suas reformas para minimizar a contradição entre o ideal teórico de acesso à justiça efetivo e os sistemas inadequados de assistência judiciária (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). As mudanças da primeira onda envolvem a inserção da advocacia pública e o uso de verbas governamentais para custear assistência jurídica aos hipossuficientes.

A segunda onda trata do pleito judicial em função de interesses difusos. As reformas consequentes desse movimento trouxeram, na visão de Cappelletti e Garth (1988) uma verdadeira revolução ao processo civil, visto que, até então, institutos processuais que permitissem a tutela de interesses coletivos não estava devidamente positivados. Um ponto marcante é a adoção da “Técnica do Advogado Particular do Interesse Público” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 56), que, em muitos países do Ocidente, pode ser traduzido na representação pelo Ministério Público. Em que pese a importância deste órgão para garantir o acesso à justiça de interesses difusos, o ordenamento jurídico brasileiro também comporta, a depender da ação cabível no caso concreto, outros atores, a exemplo de entidades de classe, sindicatos e partidos políticos.

A terceira onda se caracteriza pelo acesso à representação em juízo a uma concepção mais ampla de acesso à justiça. “Ela centra sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas na sociedade moderna” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 67-68). Seu método encara os mecanismos predominantes nas duas ondas anteriores como alguns dentre tantos outros que podem ser utilizados para melhorar o acesso. Uma modificação a ser destacada pela terceira onda é a inserção das soluções extrajudiciais de resolução de conflitos no Sistema Judiciário como um todo.

Na ciência jurídica moderna, faz-se necessário um “alargamento” dos objetivos e métodos utilizados pela processualística. O acesso à justiça não é mais um direito de igualdade meramente formal. É o ponto central da modernidade jurídica (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). Isso pode ser compreendido como mais uma, dentre outras, ferramentas que a terceira onda visa aplicar materialmente para garantir o acesso à justiça.

Nas palavras de José Afonso da Silva, quem recorre ao judiciário é porque confirma na instituição, no seu objetivo de ministrar Justiça como valor. “Uma instituição que, numa concepção moderna, não deve nem pode satisfazer-se com a pura solução das lides de um ponto

de vista puramente processual”. É necessário ir além e tornar tal instituição um meio de efetiva prestação jurisdicionais e promoção de cidadania (SILVA, 1999, p. 9).

Sobre cidadania, ainda segundo SILVA (1999, p. 11), considera-se que ela “consiste na consciência de pertinência à sociedade estatal como titular dos direitos fundamentais, da dignidade como pessoa humana, da integração participativa no processo de poder”.

Diante destes conceitos, os próximos capítulos vão tratar da efetividade do acesso à justiça e de como tecnologias e ferramentas, a exemplo do Legal Design, podem ser importantes instrumentos para atingir a finalidade de promover o acesso à justiça, ao Sistema Jurisdicional e, conseqüentemente, auxiliar no processo de promoção da cidadania, ao elevar a consciência de pertencimento à sociedade do cidadão e titular de direitos.

3 EFETIVIDADE DO ACESSO À JUSTIÇA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A sociedade contemporânea é uma sociedade de alto fluxo de informações e de conectividade. O virtual e o físico caminham em sintonia simultânea. Cada vez mais, as interfaces digitais são projetadas com a finalidade de atingir o usuário e que, dessa forma, ele tenha um maior envolvimento com o que vê na tela.

Linguagens cada vez mais acessíveis à compreensão humana imediata, geração de programas, geradores de sistemas especialistas, todos eles tornam a tarefa do informata cada vez mais lógica, sintética e conceitual, em detrimento de um conhecimento de entranhas de determinada máquina ou das esquisitices de certo programa. (LÉVY, 2008, p. 65)

É muito comum associar, por vezes de forma equivocada, reproduzindo conceitos ouvidos, a tecnologia à lesão, de alguma forma, ao ser humano, inclusive lesando os direitos da personalidade, como no caso da redução da oferta de emprego, gatilho para depressão, entre outras (SOARES; MEDINA, 2020).

No entanto, a tecnologia muitas vezes pode ser, e é, positiva. Seus impactos se refletem também no âmbito jurídico.

A tecnologia disruptiva já é uma realidade utilizada como ferramenta de auxílio dos profissionais do direito em todo o mundo, inclusive no Brasil, nos mais diversos segmentos, como a automação documental e as certificações digitais para autenticá-los; os próprios sistemas judiciais de processos eletrônicos, cuja prática de atos processuais é totalmente virtual; as plataformas *on line* de resolução de conflitos; as audiências e

depoimentos de presos, realizadas de forma remota através de conexão via internet (videoconferências); dentre outras. (SOARES; MEDINA, 2020, p. 285)

O acesso à informação acerca dos seus direitos tem feito as pessoas irem em busca da efetividade deles, no entanto, como explica Boaventura de Sousa Santos, “há também uma área que é a da procura suprimida. É a procura daqueles cidadãos que tem consciência dos seus direitos, mas que se sentem totalmente impotentes para os reivindicar quando são violados”. (SANTOS, 2014, p. 23)

Ficam totalmente desalentados sempre que entram no sistema judicial, sempre que contactam com as autoridades que os esmagam pela sua linguagem esotérica, pela sua presença arrogante, pela sua maneira cerimonial de vestir, pelos seus edifícios esmagadores, pelas suas labirínticas secretarias etc. (SANTOS, 2014, p. 23)

Para reverter essa situação e fazer com que o meio jurídico se torne um lugar de efetivo acesso e acolhimento ao cidadão, como lhe é de direito, é comum pensar que basta reformar a legislação. No entanto, são necessárias outras mudanças. É preciso refazer a cultura jurídica e judiciária. É preciso, também, repensar a formação dos magistrados, das faculdades de direito (SANTOS, 2014).

Para as novas tecnologias, o conhecimento técnico científico não é um fim em si mesmo. “Deve ser posto em equação com as questões substantivas, factuais e normativas, com os interesses e as motivações das partes em conflito e dos próprios operadores” (SANTOS, 2005, p. 86).

São estas as questões a que se pretende ter acesso, as quais o conhecimento técnico-profissional obstrui ou “revela de modo socialmente incompreensível” através da barreira trazida pelo excesso de linguagem técnica. Faz-se necessário converter o conhecimento jurídico de fim para meio para, então, perguntar-se qual a finalidade. (SANTOS, 2005)

Com essa revolução, o que se pretende, nas palavras de Santos (2014), não é somente buscar o acesso a uma justiça que já existe, mas, ao contrário, mudar a justiça a que se tem acesso. Para que haja uma democratização do acesso à justiça, a justiça mesma como conhecemos precisa ser reformulada. “É preciso que os cidadãos se capacitem juridicamente, porque o direito, apesar de ser um bem que está na sabedoria do povo é manejado e apresentado pelas profissões jurídicas através do controle de uma linguagem técnica ininteligível para o cidadão comum” (SANTOS, 2014, p. 46).

Com a mesma finalidade, também é uma alternativa usar das ferramentas que já se tem para tornar a linguagem jurídica mais acessível ao usuário. O sistema de ensino jurídico foi

criado, não com a intenção de inovar, mas para continuar fazendo o que sempre foi feito. (SANTOS, 2014).

É esse pensamento que pode ser considerado como a raiz do abismo entre prestação jurisdicional e jurisdicionado e que, portanto, deve ser rompido. Formar os cidadãos para que tenham conhecimento jurídico e formar os juristas para que exerçam seu papel na efetividade da justiça pensando no beneficiário: o cidadão. “É, por isso, que o ensino do direito e a formação, e muito especialmente a formação permanente, assume uma importância central, não só no aumento da eficácia do sistema judicial como, fundamentalmente, na sua transformação.” (SANTOS, 2014, p. 54)

Ainda segundo o posicionamento de Boaventura de Sousa Santos,

Para a concretização do projeto político-jurídico de refundamentação democrática da justiça, é necessário mudar completamente o ensino e a formação de todos os operadores do direito: funcionários, membros do ministério público, defensores públicos, juízes e advogados. (SANTOS, 2014, p. 54)

A sociedade como um todo está num processo acelerado visível de transformação devido ao avanço da tecnologia. Os profissionais do direito também têm que acompanhar essa transformação. “Temos que formar os profissionais para a complexidade, para os novos deságios, para os novos riscos.” (SANTOS, 2014, p. 54)

É fundamental, como afirma Santos (2014), que o ensino jurídico utilize corretamente do tripé ensino, pesquisa e extensão. Segundo o autor, “os cursos de direito estão muito marcados por uma prática educacional que Paulo Freire denominou de “Educação Bancária”, em que os alunos são “depósitos” nos quais os professores vão debitando as informações, que, por seu turno, devem ser memorizadas e arquivadas.” (SANTOS, 2014, p. 58)

Como Santos (2014, p. 59) diz, “a subversão deste quadro passa pelo investimento em propostas como a de pesquisa-ação, onde a definição e execução participativa de projetos de pesquisa e ensino envolve a comunidade e esta pode se beneficiar do resultado dos estudos.

Assim, compreende-se que o direito deve ser feito por cidadãos que efetivamente busquem a capacitação para prestar adequadamente a tutela jurisdicional ao cidadão, que é o beneficiário e a razão de ser de todo o sistema jurídico, de modo que a justiça seja inteligível a todos, a fim de que o acesso à justiça seja plenamente garantido e democratizado. Não basta apenas ter o conhecimento substancial da matéria jurídica. É preciso saber transmiti-lo e aplicá-lo, especialmente diante da informatização dos conhecimentos.

4 LEGAL DESIGN

O conceito de *Legal Design* é recente. É uma ferramenta que surge diante da necessidade percebida de fazer o direito ser acessível às pessoas.

Em uma democracia, a legitimidade do sistema jurídico se pauta na abertura e na inclusão. O *legal design* se baseia nas ideias de que produtos e processos funcionais e bem projetados devem ser acessíveis e disponibilizados a todos. Podemos e devemos exigir soluções esteticamente mais agradáveis, fáceis de usar e atrativas para nossos problemas jurídicos diários. (MAIA et al., 2020, p. 13)

Cada precursor do *legal design* tem uma visão diferente sobre suas ferramentas, mas há um ponto fundamental de convergência: a aplicação de elementos de design e a experiência do usuário em documentos ou produtos jurídicos. (MAIA, et al. 2020)

O *design* vai além da estética. Tem a função de agregar valor e utilidade ao produto ou serviço. Como Anna Holtz (2020), advogada e *designer*, exemplifica: no caso de uma obra, o engenheiro constrói, com seus conhecimentos, determinado prédio, no entanto, quem dá melhor usabilidade do projeto para o consumidor, o morador, o usuário final, é o *designer*. Com o direito funciona de maneira semelhante. É necessário, claro, que haja o conhecimento jurídico de base, mas é preciso pensar na usabilidade das ferramentas pelo usuário final: o cidadão. Tornar o direito mais útil e democrático é utilizar o *Legal Design*.

O bom *design*, segundo as palavras do pioneiro na área, Donald A. Norman (2006, p. 223), deve seguir ao menos sete princípios básicos para tornar tarefas difíceis, simples: (i) usar ao mesmo tempo o conhecimento no mundo e o conhecimento na cabeça; (ii) simplificar a estrutura das tarefas; (iii) tornar as coisas visíveis: assegurar que as lacunas de execução e avaliação sejam encurtadas ou superadas; (iv) fazer corretamente os mapeamentos; (v) explorar o poder das coerções naturais e artificiais; (vi) projetar para o erro; e (vii) quando tudo o mais falhar, padronizar.

Aplicar o design ao direito, como é o propósito do *Legal Design*, é seguir estes princípios para transformar as coisas difíceis em fáceis. É projetar o sistema jurídico e os instrumentos processuais para que o cidadão leigo consiga utilizar seu conhecimento próprio (da cabeça) e compreender o conhecimento trazido naquele instrumento (do mundo). É pensar num esquema de palavras, imagens e ferramentas interativas que tornem as coisas visíveis, devidamente mapeadas, naturalmente coercitivas (no sentido daquilo que o cérebro usualmente já destina como ordem, padrão, sequência) e que estejam previamente preparadas para uma

eventual interpretação errônea, minimizando consequências negativas e antevendo o erro. Se necessário, padronizar os instrumentos, a fim de que com a tentativa e erro, com a repetição, tornem-se inteligíveis.

Pode-se subtrair deste contexto que, da mesma forma que o *design* torna o direito mais acessível, ele também pode tornar o direito mais inacessível, a depender da finalidade que o operador pretender atingir. Um exemplo trazido por Maia et al. (2020, p. 16) é o caso exibido no documentário “*Terms and Conditions May Apply*”:

Em determinado trecho, um dos entrevistados menciona a possibilidade de escrever de uma determinada maneira para que seja mais difícil para o usuário entender o que está escrito em um termo de uso em sites, ou até para dissuadir a sua leitura – não à toa, a maioria das pessoas não lê esse tipo de documento antes de clicar em um botão de aceite para uso de um site ou aplicativo.

O *design* é um meio bem amplo, se for considerado que tudo o que circula, seja produto ou serviço, seja de forma onerosa ou gratuita, pode ser aprimorado pelo design. O *Legal Design* faz parte de um ramo conhecido como *Information Design*, que “é um processo que potencializa a captação de uma mensagem, utilizando princípios de interface gráfica e produção de conteúdo”. Pode-se afirmar, então, que o *Legal Design* é a utilização de ferramentas do *Information Design*, em tradução literal, Design da Informação, no direito, com a finalidade de potencializar a captação da mensagem pelo receptor.

Situações que são percebidas no cotidiano, nas palavras de Boaventura de Sousa Santos (2014), como já mencionado acima, como a do desalento de um cidadão ao se deparar com o judiciário, seus prédios assombrosos, sua “linguagem esotérica” e todas aquelas questões que parecem ser de uma realidade a parte, longe do dia a dia da maior parte das pessoas, mostram o quanto o direito pode aprender com o design para democratizar o acesso à justiça.

5 USER EXPERIENCE, VISUAL LAW E LAW TECHS: USO DA TECNOLOGIA NO DIREITO

Nas palavras de Maia et al. (2020, p. 23), “como toda a área de *design*, o foco deve ser sempre o usuário e, por essa razão, a matéria de experiência do usuário, ou *User Experience* (UX) é imprescindível”. O usuário, seja ele um cidadão litigante, partes celebrantes de um

contrato, uma parcela da sociedade que está sofrendo lesão de direitos coletivos etc., deve ser sempre o pilar central da prestação jurisdicional para que o acesso à justiça seja assegurado. E, para cada situação, há a necessidade de uma prestação jurisdicional adequada ao caso e ao usuário. “Ter objetivos centrados no usuário, ou seja, colocá-lo em primeiro lugar, em vez da estética ou da qualidade de sua aparência, é essencial” (MAIA et al., 2020, p. 23)

Exemplo: o documento a ser elaborado é um contrato de prestação de serviços advocatícios para startups. O público-alvo são os empresários jovens. Por meio das pesquisas diretas por conversas e formulários com os clientes, pôde-se descobrir as características: “antenado”, preferência por meios digitais, costume com comunicação intuitiva, presente em redes sociais, faixa etária entre 25-35 anos (MAIA et al., 2020, p.27).

É bem possível que a abordagem utilizada com o cliente acima, diante da situação relatada, para que a mensagem seja captada da melhor forma possível, seja diferente da abordagem, por exemplo, a ser utilizada com um cliente pecuarista, faixa etária entre 60-70 anos, que está passando por um processo de divórcio litigioso e divisão de bens, ou, ainda, da abordagem a ser utilizada em uma sentença proferida em uma ação de demarcação de terras indígenas que envolve direitos de uma coletividade.

Reitera-se, com isso, a finalidade de propagação da mensagem, nesse caso de cunho jurídico, de acordo com cada perfil de usuário, a fim de que ele tenha a melhor experiência possível. O uso do *design*, é passo importante para a democratização do acesso à justiça.

No entendimento de Holtz (2020), o *Legal Design*, muitas vezes confundido com o uso de ferramentas de informatização, com a difusão das *lawtechs*, por vezes pode, também, ser analógico. O sucesso da satisfação do usuário e a captação da mensagem jurídica pode ser feita com as ferramentas que se tiver à disposição, desde que haja uma boa preparação de base do conhecimento jurídico e que se faça presente o desejo de inovar, de correr riscos (riscos estes mensurados) e de satisfazer o usuário da prestação jurisdicional.

A partir daí, faz-se novamente referência aos saberes de Boaventura de Sousa Santos (2014), quando ele fala da necessidade de formar os profissionais para encarar a complexidade, os novos deságios, os novos riscos. De pronto, apura-se o caráter inovador do uso do *User Experience* para o *Legal Design* e a necessidade de se reinventar dos profissionais do direito através de formação contínua.

Por outro lado, apesar do aspecto analógico da prática, há que se reconhecer a importância e o uso da tecnologia como ferramenta para o design e para aprimorar a experiência do usuário. Um exemplo é a análise dos bancos de dados, ou, no inglês, *Big Data Analytics*, para entender o perfil e as necessidades do cliente/usuário. Em 2008, Pierre Lévy (p. 66) já discorria sobre o tema:

Os futuros bancos de conhecimento em grande escala serão capazes de elaborar as informações que lhe serão confiadas, ou seja, serão capazes de fazer automaticamente algumas conexões pertinentes entre as representações, mais ou menos como se compreendessem seu sentido. Poderão responder às perguntas baseando-se em um modelo personalizado do cliente, levando em conta, ainda a modalidade da pergunta o usuário quer fatos brutos, quer ser guiado em uma exploração sem ideias preconcebidas, deseja que lhe sejam sugeridas conexões pertinentes...?

Nas palavras de Arthur (2013, p 43, tradução nossa), “Dados conduzem melhores ‘insights’, e esses ‘insights’ conduzem melhores interações – permitindo que você realmente entregue a mensagem certa, pelo canal certo, no momento certo, para o cliente certo.”

Ademais, a experiência do usuário pode ser mais agradável de diversas formas. Além da assertividade na transmissão da mensagem jurídica pertinente, também vale ressaltar a importância das *lawtechs*, empresas de tecnologias voltadas a facilitar a prestação jurisdicional efetiva.

Diante do cenário de um Poder Judiciário assoberbado de processos, criando o que Santos (2014) chama de morosidade sistêmica, as *lawtechs* tem um papel fundamental no cerne de alcançar uma resposta judicial tempestiva. Sendo a resposta judicial esperada tempestiva, por consequência, a experiência do usuário com o judiciário será melhor.

Os serviços podem variar desde a automação de peças processuais, gestão de departamentos jurídicos, plataformas que conectam advogados e clientes, e até mesmo sites que sanam dúvidas jurídicas sem a necessidade de um profissional. Essas empresas ganham espaço no sistema jurídico com essa *digital disruption*, forçando os operadores do direito a se adaptarem às novas necessidades da sociedade (VIEIRA; VECCHIO, 2020, p. 19).

Um exemplo é o uso do MOL, *lawtech* de mediação online, pelo Tribunal de Justiça do Espírito Santo, instituído através da portaria 01/2020 do NUPEMEC, Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do TJES. (ESPÍRITO SANTO, 2020) A plataforma permite a mediação através da figura de um terceiro, o mediador, como também

permite a negociação entre as partes, sem intervenção de terceiros. No procedimento, após a sessão de mediação, os autos seguem conclusos para decisão judicial.

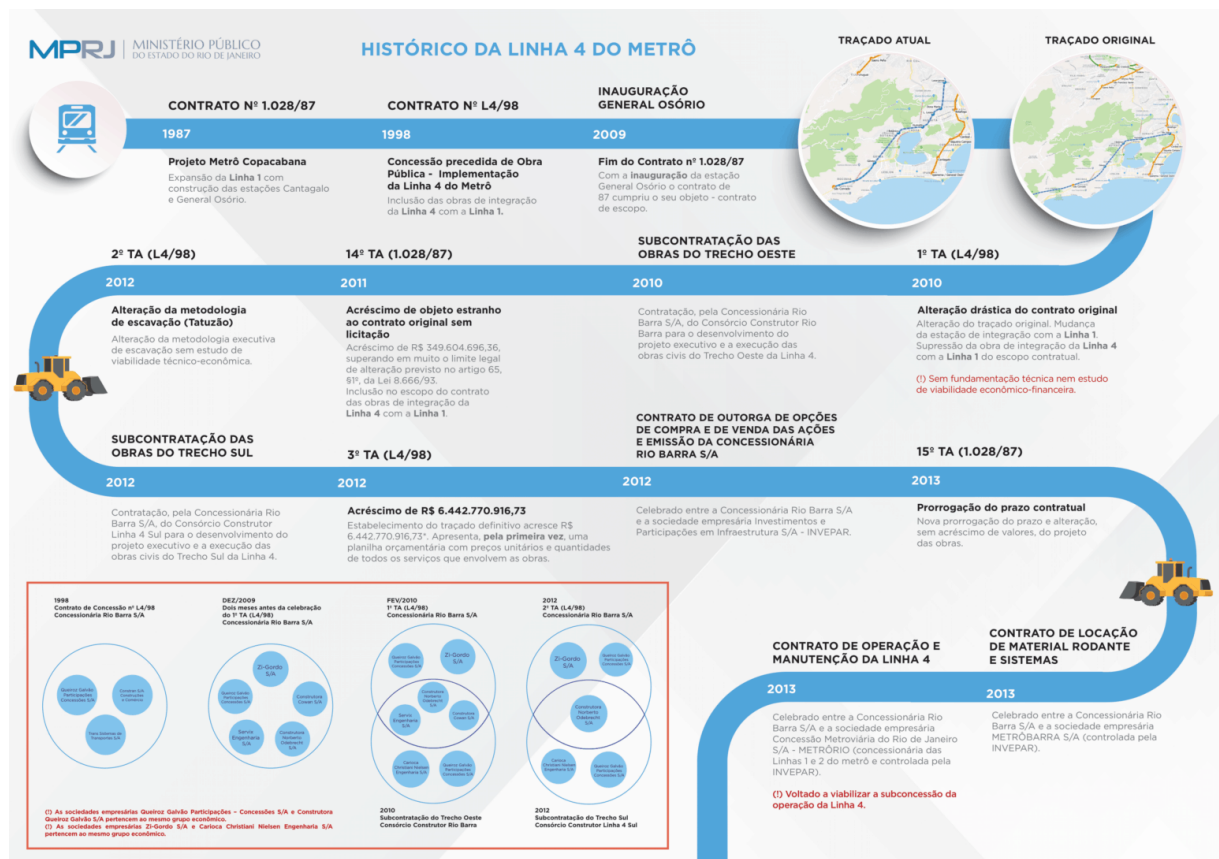
Como afirmam Vieira e Vecchio (2020, p. 22), “Assim como o mercado das *fintechs*, as *lawtechs* e *legaltechs* utilizam a tecnologia como aliadas para ofertar reduções de custos e novas soluções para ampliação da produtividade.” Com a produtividade, vem a eficiência e a celeridade. Com a celeridade e a efetividade, vem a melhora da experiência do usuário e a democratização do acesso à justiça.

Também de acordo com a definição dos autores, os operadores do direito, quaisquer que sejam suas funções, precisam se adaptar ao contexto de uma sociedade que têm conhecimento dos seus direitos, busca por eles e precisa que a prestação jurisdicional ocorra de forma abrangente e efetiva. Essa adaptação advém de formação continuada e estímulo do pensamento crítico, aliados ao tripé “ensino, pesquisa e extensão”.

Dentro do *Legal Design* está o uso de ferramentas, dentre elas, o *Visual Law*, que é a utilização de artefatos visuais a fim de melhor explicar determinada situação ou de melhor esclarecer uma informação.

Um exemplo positivo da aplicação do *Visual Law* no Sistema Judiciário é a utilização de ferramentas visuais pelo Ministério Público do Rio de Janeiro. Algumas peças processuais de Ações Civis Públicas vêm sendo elaboradas com a adoção de técnicas de *design* visual aplicadas ao Direito. Abaixo, segue o curso histórico (*storymap*) do inquérito civil que tinha como foco a Linha 4 do metrô do Rio de Janeiro.

Figura 1 - *Storymap* – Ação Civil Pública do Rio de Janeiro



Fonte: <https://bernardodeazevedo.com/conteudos/mprij-adota-elementos-visuais-em-aco-es-civis-publicas/>

O exemplo acima ilustra a forma como técnicas de *design* podem ajudar na transmissão de informação no Sistema Jurídico, a fim de beneficiar o usuário final, o cidadão. Essas técnicas são só algumas dentre tantas ferramentas jurídicas capazes de melhorar o acesso à justiça, características da terceira onda “cappelletiana”.

6 CONCLUSÃO

Por fim, conclui-se que, diante do cenário informatizado atual, que traz diversos desafios das mais diferentes complexidades para os operadores do direito, faz-se necessária uma reformulação do aprendizado do direito, para que estes estejam preparados para enfrentar as situações que lhes vierem a ser apresentadas.

A reformulação do aprendizado precisa iniciar da base e percorrer todas as funções de todos os campos envolvidos na prestação do serviço jurisdicional, com a finalidade de que o direito cumpra o seu papel: de assegurar o acesso à justiça. O direito precisa ser pensado principalmente para o jurisdicionado e, não somente, para quem o aplica.

A prática de pensar o direito a partir do ponto central da comunidade, da pessoa que está usufruindo dos serviços jurídicos e buscando garantir os seus direitos é uma prática conhecida como *User Experience* - ou, em tradução para o português, experiência do usuário – aplicada ao direito. Essa prática é o princípio base do *design*. Pensar o produto ou serviço com base na sua usabilidade.

Aplicar os princípios do design no direito é aplicar o Legal Design, que, diante do contexto apresentado, apura-se que é uma ferramenta importante para a democratização do acesso à justiça, uma vez que possui como princípio a experiência do usuário; no caso, o usuário é o tutelado da prestação jurisdicional, estreitando os laços entre a justiça e o jurisdicionado.

Outra ferramenta utilizada para melhorar a experiência do usuário do serviço jurisdicional é a adoção das *lawtechs*, empresas de tecnologia que atuam em diversas frentes da prestação jurisdicional, visando trazer celeridade e efetividade ao judiciário, que, por sua vez, apresenta soluções tempestivas, findando com a “morosidade sistêmica”.

Com a democratização do acesso à justiça, uma justiça mais célere, tempestiva e eficiente, pensada através da perspectiva do usuário, conseqüentemente há um maior incentivo por parte deste para ir em busca da proteção dos seus direitos da personalidade, visando não somente a apresentação deles, mas, sim, sua real tutela e garantia, evitando e reparando eventuais lesões.

Em suma, o *Legal Design* vem revolucionar a maneira de prestar serviço jurídico e o tutelado dos direitos pleiteados, com um maior e mais democrático acesso à justiça, é o principal beneficiário da inovação.

REFERÊNCIAS

ARTHUR, Liza. **Big Data Marketing: Engage your customers more effectively and drive value.** New Jersey. Wiley. 2013.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **ACESSO À JUSTIÇA**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

COMISSÃO INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. **Convenção Americana sobre Direitos Humanos**. 1969. Acesso em: https://www.cidh.oas.org/basicos/portugues/c.convencao_americana.htm. Acesso em: 20 mar. de 2023.

DIREITO E DESIGN: #01 – O que o design pode fazer pelo direito? [**Locução de**]: **Anna HOLTZ**. Janeiro de 2020. Podcast. Disponível em: <https://open.spotify.com/show/5UJNHKfcbfvmO7sufKwv3T>. Acesso em 13 jan. de 2022.

ESPÍRITO SANTO. **Portaria 01/2020**. Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC – TJES. Publicado em: 23 abr. de 2020. Disponível em: <https://sistemas.tjes.jus.br/ediario/index.php/component/ediario/955020?view=content>. Acesso em: 28 jan. de 2022.

LÉVY, Pierre. **AS TECNOLOGIAS DA INTELIGÊNCIA**: o futuro do pensamento na era da informática. Rio de Janeiro: 34, 2008.

NORMAN, Donald A. **O DESIGN DO DIA A DIA**. Rio de Janeiro: Rocco, 2006.

RIBEIRO, Teixeira. LIÇÕES DE DIREITO DA PERSONALIDADE. **Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra**, Coimbra, v. LXVII, p. 129-223, 1991.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Os tribunais e as novas tecnologias de comunicação e de informação. **Sociologias**, [S.L.], n. 13, p. 82-109, jun. 2005. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s1517-45222005000100004>. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1517-45222005000100004>. Acesso em: 20 mar. 2023.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **PARA UMA REVOLUÇÃO DEMOCRÁTICA DA JUSTIÇA**. 3. ed. Coimbra: Cortez, 2014.

SILVA, J. A. da. Acesso à justiça e cidadania. *Revista de Direito Administrativo*, [S. l.], v. 216, p. 9–23, 1999. DOI: 10.12660/rda.v216.1999.47351. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/47351>. Acesso em: 3 abr. 2023.

SOARES, Marcelo Negri; MEDINA, Valéria Julião Silva. A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COMO INSTRUMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA E SEUS IMPACTOS NOS DIREITOS DA PERSONALIDADE DO JURISDICIONADO. **Revista de Direito Brasileira**, Florianópolis, v. 26, p. 277-291, 2020. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/5756>. Acesso em: 17 jan. 2022.

VIEIRA, Débora Manke; VECCHIO, Fabrizio Bon. LEGAL TECHS E LAW TECHS: as novas facetas do sistema jurídico brasileiro. **Inteligencia Artificial, Startups, Lawtechs e Legaltechs**, Belo Horizonte, p. 19-24, 2020. XI CONGRESSO RECAJ-UFMG. Disponível em: <http://site.conpedi.org.br/publicacoes/05sx3fe1/p1429102/gmdZR80Ecj7I1443.pdf>. Acesso em: 17 jan. 2022.