



Opinião: O design como auxiliar da efetividade no Juízo 100% Digital

Em outubro de 2020, foi aprovada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) a Resolução nº 345, que permite aos tribunais adotarem o Juízo 100% Digital [1]. Trata-se da possibilidade de tramitação de procedimentos judiciais exclusivamente em meios eletrônicos e remotos, sem que as partes precisem comparecer presencialmente em qualquer momento processual. Uma vez que a parte autora opte pelo Juízo 100% Digital, e não havendo oposição da parte ré, as citações e intimações via domicílio eletrônico passam a se dar instantaneamente por e-mail ou aplicativo de mensagens. O contato telepresencial via videoconferência foi viabilizado para a realização das audiências, bem como para o atendimento síncrono ao público nas unidades judiciárias, com a inauguração do programa Balcão



Por meio dessas soluções tecnológicas, pretende-se garantir maior acesso à Justiça, vez que a redução significativa dos intervalos entre os atos processuais poderia propiciar um melhor tempo-espaço processual, sem, em princípio, violar direitos fundamentais. Afinal, o tempo de tramitação de processos em plataformas digitais é comprovadamente reduzido em comparação aos processos físicos. Segundo dados do CNJ [2], enquanto os processos "físicos" mostram uma média de 144,19 dias no tempo cartorial, os processos em autos eletrônicos apresentam uma média de 97,36 dias, o que indica redução de 48% do tempo no trâmite.

Todavia, no ínterim das inovações tecnológicas trazidas pelo Juízo 100% Digital, denota-se que, para propiciar uma virada tecnológica efetiva em relação ao atual modelo de processo em autos eletrônicos, as novas funcionalidades a serviço do Judiciário devem efetivamente conferir vantagens aos sujeitos processuais, sob risco de que a nova abordagem implique em esforços infrutíferos.

Para tanto, não basta que citações, intimações, audiências e o atendimento ao advogado se realizem por meio remoto, sem que os litigantes e servidores acompanhem na prática a percepção dos benefícios oriundos da tecnologia. Indo além, se faz necessário que toda a arquitetura de escolha do procedimento judicial esteja desenhada de uma forma estratégica para atender aos fins do acesso à Justiça democrático, que abrange o processo informado, compreensível e participativo.



Especialmente no ambiente digital esse fator ganha maior relevância, tendo em vista que decisões feitas nas telas sofrem impacto da atenção escassa e da atenção seletiva [3]. Esse efeito decorre da sobrecarga de informações, alertas, opções e palavras no ambiente digital, principalmente em decisões tomadas em telas de *smartphones*.

É nesse contexto que surge a importância do *design* na elaboração de sistemas processuais efetivos. Ao levar em conta a presença de seres humanos como usuários das plataformas e serviços judiciais, constata-se que esses aparatos merecem ser desenhados de um modo compatível com o comportamento humano em função das reais necessidades [4] dos sujeitos processuais. Pois o modo como determinadas informações são apresentadas influencia a conduta dos usuários [5], e os direciona a tomar determinadas decisões, seja na utilização de um aplicativo de *smartphone*, na leitura de um rótulo de alimento, na disposição das prateleiras de supermercados, ou em usar ou não uma "porta" da Justiça.

Diante desse enorme impacto do *design* sobre a ação dos sujeitos, há constante tendência em arquitetar soluções de maneira cada vez mais simples e funcional. Essa metodologia de *design* centrado no usuário (*human centered design*) possui como base a noção de que, para melhorar a funcionalidade e experiência de um sistema, as necessidades e preferências dos usuários ocupam posição central [6]. Somente mediante análise das aspirações, valores e necessidades de determinado público-alvo se torna possível desenvolver ferramentas e serviços adequados para resolver os problemas enfrentados por aqueles sujeitos [7].

A boa usabilidade do sistema está presente quando as intenções no uso são compatíveis com as ações exigidas, e se estas são compatíveis com os resultados alcançados [8]. Assim, esse mapeamento constante da eficiência do sistema indicará quais adaptações podem ser feitas para tornar a experiência mais informada, mais simples e compreensível. Por exemplo, os controles remotos de televisores, que antes contavam com diversos botões nunca ou raramente usados, hoje estão sendo substituídos por controles com poucos botões, deixando explícitas somente aquelas funções mais usadas, tais como ligar/desligar, seleção de volume/canal e atalhos de função *smart*.

Isso demonstra que um *design* bem estruturado pode facilitar ou complicar a vida de um indivíduo e, evidentemente, isso também se aplica aos usuários de sistemas e procedimentos judiciais. Em regra, quando um usuário não tem uma boa experiência com o sistema ou via de resolução de um conflito, ele deixa de utilizá-lo e migra para interfaces mais inteligentes, agradáveis e de fácil uso [9].
. Todavia, em se tratando de múltiplas plataformas judiciais adotadas, sem interoperabilidade e sem levar em consideração essa experiência do usuário (UX), as partes, advogados e servidores não possuem alternativa, senão se adaptarem à força a tais sistemas. Na concepção do Juízo 100% Digital, em face de seu caráter convencional, a interface e experiência do usuário devem ser bem mais amigáveis.

Por essa razão, importa que as estruturas procedimentais em plataformas estejam desenhadas da melhor forma para seus usuários, com o propósito claro de viabilizar o acesso a informações adequadas sobre os atos processuais e, conseqüentemente, e estimular a participação das partes e seus procuradores no sentido participativo do processo e invertendo a lógica tradicional de se pensar no sistema a partir dos anseios dos profissionais, ou seja, se construindo plataformas onde o foco é o de facilitar a vida do destinatário (cidadão), mas sem negligenciar a participação de todos os afetados (*stakeholders*).



Pensando na importância do *design* para o alcance de resultados eficientes de novos recursos tecnológicos, surge a preocupação de como as plataformas judiciais, bem como os atos processuais realizados no ambiente virtual, precisam estar estruturados para que todas as informações processuais cheguem ao pleno conhecimento dos indivíduos e, ainda, como estes podem ser estimulados a participar de forma mais ativa e cooperativa do processo.

Margaret Hagan, diretora do *Legal Design Lab* na Universidade de Stanford, publicou estudo sobre o tema, analisando possíveis medidas de *design* para melhorar a experiência do usuário de serviços jurisdicionais, especialmente para litigantes desacompanhados de advogados [10]. Hagan identifica que a experiência dos sujeitos processuais era prejudicada por fatores como o *design* centrado no juízo, e não nos litigantes, a linguagem intimidadora, a natureza autoritária do sistema, bem como a dificuldade em tomar decisões no ambiente processual.

Por isso, para transformar a experiência no tribunal mais acessível, sugere um *design* centrado na experiência do usuário que reduza frustrações, reduza confusão e reforce confiança, por meio de advertências estratégicas e recursos simplificados, assegurando tratamento digno ao longo de todas as fases do procedimento. Em especial, quanto à importância dos recursos visuais, a autora sugere a reinvenção do uso do *design* gráfico, com melhor uso de ilustrações, fluxogramas, mapas e listas customizáveis para cada litigante, capazes de trazer clareza acerca dos procedimentos e orientações durante os atos processuais.

Ao pensar em ferramentas que incentivem a compreensão de conteúdos jurídicos pelos destinatários de modo visual, ganha destaque a abordagem de *visual law* (Direito visual ou hipermodal), que é a técnica de design aplicada ao direito que conecta a linguagem escrita à visual e/ou audiovisual para transmitir uma mensagem com maior efetividade, facilitando o acesso à informação. Esse recurso permite aprimorar a argumentação, o convencimento, bem como o poder de síntese, levando a uma análise mais rápida e efetiva do conteúdo processual [11]. Logo, se trata de uma ferramenta essencial para simplificar e viabilizar o entendimento de conteúdos complexos formulados em linguagem jurídica.

Nesse contexto, entre as inúmeras soluções tecnológicas que acompanham a implantação do Juízo 100% Digital denota-se grande relevância para as comunicações processuais dirigidas às partes, seja por e-mail, por aplicativos de mensagens ou pela própria plataforma de processo eletrônico. Tomando por exemplo as cartas de citação, ou seja, a primeira comunicação do juízo dirigida à parte ré, observa-se que os modelos normalmente adotados pelos tribunais não possuem quaisquer incentivos visuais ou textuais que estimulem a melhor compreensão dos litigantes acerca de seus ônus, deveres e direitos no processo. Pelo contrário, a linguagem jurídica e o visual monótono funcionam como uma fricção para comportamentos cooperativos. Logo, tendo isso em vista, se percebe a oportunidade de promover o acesso à Justiça por meio de uma comunicação processual mais adequada.



Diante dessa percepção, por que não estruturar um modelo de citação que promova instruções mais claras acerca do trâmite processual e que estimule os atos processuais subsequentes inclusive com o emprego de *nudges* [12]? Tomamos por exemplo o modelo personalizado (modelos de novos mandados acessíveis nos links) [13] desenhado para informar sobre as tecnologias do Juízo 100% Digital e do Balcão Virtual, e para estimular o comparecimento à audiência de conciliação previamente designada, ou a apresentação de contestação nos autos.

Esse modelo de citação (nos links) [14] foi idealizado a partir das técnicas de *visual law* para assegurar informações mais claras, que cheguem à compreensão das partes de modo mais efetivo e que, porventura, incentivem comportamentos mais cooperativos das partes no processo. Certamente, a fase de implementação dependeria da observação e do acompanhamento dos resultados da efetividade da medida, permitindo eventuais adaptações na estrutura do modelo de acordo com as necessidades dos usuários e de sua reestruturação por equipes multidisciplinares.

Importa destacar que a efetividade dessa espécie de medida processual subordina-se aos esforços participativos dos tribunais, em âmbito nacional, para que a sugestão seja adotada pelo maior número possível de juízos, e não fique restrita a poucas varas isoladas. Dessa forma, seria viável expandir o uso consciente do *design* no Poder Judiciário em sua possibilidade mais ampla. Afinal, a inefetividade dos sistemas processuais não mais se justifica diante das possibilidades criativas no uso das ferramentas tecnológicas disponíveis, com a extração de conhecimento do tratamento dos dados em abundância contidos nas plataformas de processos eletrônicos.

O que se depreende é que a caminhada rumo a um processo cada vez mais digital e tecnológico, embasado no *design* centrado nos sujeitos processuais, ressurgiu como um indicativo esperançoso de procedimentos judiciais que atendam aos anseios do processualismo constitucional democrático e, em suma, viabilizem com o tratamento dos dados o conhecimento real das litigâncias e dos litigantes e gere processualmente uma abordagem panorâmica, pormenorizada, multidimensional e participativa que crie novas atuações e novos designs embasados nos interesses e necessidades de todos os *stakeholders*. Mas ainda estamos no início da jornada para absorção de uma virada tecnológica democrática do sistema processual que deve levar a sério todas as etapas para estruturar com proficiência a hoje embrionária Justiça 4.0. Como vimos mostrando o caminho ainda será longo, mas as possibilidades são ilimitadas [15].

[1] CNJ. Juízo 100% Digital. Disponível em: <https://bityli.com/c1LPv>.

[2] CNJ. Processo Eletrônico (PJe) tem tramitação mais rápida no Judiciário. Disponível em: <https://bityli.com/OEAZa>.

[3] SELA, Ayelet. e-Nudging Justice: The Role of Digital Choice Architecture in Online Courts. Journal



of Dispute Resolution, vol. 2019. p.18.

[4] Devemos levar a sério a ideia de um "*design* centrado no usuário, uma filosofia baseada nas suas necessidades e seus interesses, que dê especial atenção à questão de fazer produtos compreensíveis e facilmente utilizáveis". NORMAN, Donald A. O Design do dia-a-dia. Tradução de Ana Deiró. Rio de Janeiro: Rocco, 2006.

[5] "O mesmo conteúdo, apresentado de uma ou outra forma, é recebido de maneira totalmente diferente". DOBELLI, Rolf. A arte de pensar claramente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2014. p. 124.

[6] HAGAN, Margaret D. A Human-Centered Design Approach to Access to Justice: Generating New Prototypes and Hypotheses for Intervention to Make Courts User-Friendly. Indiana Journal of Law and Social Equality. Vol. 6 : Iss. 2 , Article 2. 2018.

[7] A criação de uma ferramenta eficiente pelo método de *design thinking* passa por no mínimo cinco etapas, quais sejam: a) imersão, fase em que será identificado e compreendido o problema; b) análise e síntese, fase em que se identificam as oportunidades e desafios a partir dos dados coletados; c) ideação, fase em que são geradas ideias inovadoras que possam solucionar o problema; d) prototipação, em que a ideia ganha contornos práticos e se analisa sua viabilidade; e) implementação e teste, fase em que se observam os resultados, permitindo adaptações e ajustes.

[8] NORMAN, Donald A. O Design do dia-a-dia. cit

[9] TEIXEIRA, Fabrício. Introdução e boas práticas em UX Design. São Paulo: Casa do Código, 2014.

[10] HAGAN, Margaret D. A Human-Centered Design... cit.

[11] NUNES, Dierle; RODRIGUES, Larissa Holanda Andrade. O Contraditório e sua implementação pelo design: *design thinking*, *legal design* e *visual law* como abordagens de implementação efetiva da influência. In: NUNES, Dierle; *et al* (org.). Inteligência Artificial e Direito Processual. Salvador: Editora JusPodivm, 2020. p. 227-259.

[12] Cf. NUNES, Dierle; ALMEIDA, Catharina. Medidas indutivas em sentido amplo do art. 139, IV do CPC: o potencial do uso de *nudges* nos módulos processuais executivos para satisfação de obrigações por quantia certa — Partes 1 e 2. Revista de Processo, 2021 (no prelo)

[13] Para visualização: <https://ibb.co/k82tVRn> e <https://ibb.co/0BMr4Ww>.



[14] Idem.

[15] Cf. palestras aqui <https://youtu.be/ItLgNr1qSbo> e aqui <https://youtu.be/USWVG3fJtsM>.

Date Created

13/05/2021