

**UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES, COMUNICAÇÃO E DESIGN
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO MESTRADO EM MÍDIA E TECNOLOGIA**

THYNANE JANAINA SOBRAL DE LAIA

***VISUAL LAW E LEGAL DESIGN: UM ESTUDO SOBRE A SIMPLIFICAÇÃO DA
LINGUAGEM E A INCLUSÃO NO MANDADO DE CITAÇÃO DO JUIZADO
ESPECIAL CÍVEL DE BAURU***

**Bauru
2025**

THYNANE JANAINA SOBRAL DE LAIA

***VISUAL LAW E LEGAL DESIGN: UM ESTUDO SOBRE A SIMPLIFICAÇÃO DA
LINGUAGEM E A INCLUSÃO NO MANDADO DE CITAÇÃO DO JUIZADO
ESPECIAL CÍVEL DE BAURU***

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Mídia e Tecnologia, da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design da Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, para obtenção do título de Mestre em Mídia e Tecnologia, sob a orientação do Prof. Dr. Dorival Campos Rossi.

Bauru

2025

L185v

Laia, Thynane Janaina Sobral de

Visual law e legal design : um estudo sobre a simplificação da linguagem e a inclusão no mandado de citação do juizado especial cível de Bauru /

Thynane Janaina Sobral de Laia. -- Bauru, 2025

118 p. : il.

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design, Bauru

Orientador: Dorival Campos Rossi

1. linguagem simples. 2. mandado de citação. 3. acesso à justiça. 4. direito visual. 5. legal design. I. Título.

ATA DA DEFESA PÚBLICA DA DISSERTAÇÃO DE Mestrado de THYNANE JANAINA SOBRAL DE LAIA, DISCENTE DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM MÍDIA E TECNOLOGIA, DA FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES, COMUNICAÇÃO E DESIGN - CÂMPUS DE BAURU.

Aos 27 dias do mês de março do ano de 2025, às 19h, no(a) Sala de reuniões da STAEPE FAAC e Sala Virtual do Google Meet: <https://meet.google.com/hmc-sdcp-dyc>, realizou-se a defesa de DISSERTAÇÃO DE Mestrado de THYNANE JANAINA SOBRAL DE LAIA, intitulada **VISUAL LAW E LEGAL DESIGN: UM ESTUDO SOBRE A SIMPLIFICAÇÃO DA LINGUAGEM E A INCLUSÃO NO MANDADO DE CITAÇÃO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE BAURU**. A Comissão Examinadora foi constituída pelos seguintes membros: Professor Doutor DORIVAL CAMPOS ROSSI (Orientador(a) - Participação Presencial) do(a) Departamento de Design / Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design / Unesp Bauru, Professor Doutor MARCOS AMERICO (Participação Presencial) do(a) Departamento de Comunicação Social / Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design / Unesp Bauru, Professor Associado MARCELO CARBONE CARNEIRO (Participação Presencial) do(a) Departamento de Ciências Humanas / Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design / Unesp Bauru. Após a exposição pela mestranda e arguição pelos membros da Comissão Examinadora que participaram do ato, de forma presencial e/ou virtual, a discente recebeu o conceito final: APROVADA. Nada mais havendo, foi lavrada a presente ata, que após lida e aprovada, foi assinada pelo(a) Presidente(a) da Comissão Examinadora.


Professor Doutor DORIVAL CAMPOS ROSSI

THYNANE JANAINA SOBRAL DE LAIA

VISUAL LAW E LEGAL DESIGN: UM ESTUDO SOBRE A SIMPLIFICAÇÃO DA LINGUAGEM E A INCLUSÃO NO MANDADO DE CITAÇÃO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE BAURU

Área de Concentração: Comunicação simples e multimodal.

Linha de Pesquisa: Tecnologias Midiáticas

Banca Examinadora

Professor Doutor Dorival Campos Rossi

Orientador - Programa de Pós-graduação em Mídia e Tecnologia

Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design– UNESP - Campus Bauru

Departamento de Ciências Humanas

Professor Doutor Marcos Américo

Membro interno - Programa de Pós-graduação em Mídia e Tecnologia

Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design – UNESP - Bauru

Professor Doutor Marcelo Carbone Carneiro

Membro externo - Departamento de Ciências Humanas

Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design – UNESP – Bauru

Resultado: _____

Bauru, 27 de março de 2025

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus, que me proporcionou sabedoria e força ao longo desta jornada, guiando-me diariamente e capacitando-me a enfrentar e superar os desafios.

A minha família, minha base de sustentação, expresso meu reconhecimento especial. À minha mãe, que sonha os meus sonhos e me incentiva a acreditar em mim mesma, oferecendo amor e apoio incondicional. Destaco também as trocas que tivemos ao longo deste processo, quando ela ouvia falar sobre a pesquisa e nossas conversas sobre linguagem simples e *legal design*, mesmo sem ter conhecimento específico na área tivemos bons papos. À minha irmã e sobrinhas, pela preocupação constante e incentivo. E ao meu pai.

Ao meu noivo, Alan, meu companheiro de vida, expresso meu sincero agradecimento. Sua resiliência, compreensão e apoio foram fundamentais em cada etapa desta caminhada. Ao longo desse período, compartilhamos avanços e desafios, e suas palavras de incentivo e apoio foram essenciais para o desenvolvimento desta pesquisa.

Aos meus amigos do PPGMiT, Ariadne Botechia, Felipe Cavaliere e Thiago Carvalho, que se tornaram anjos no meu percurso acadêmico com excelentes dicas de ouro. A nossa união e suporte mútuo foram vitais para enfrentarmos juntos os desafios e alcançarmos nossos objetivos.

À minha amiga, Rachel Cardoso, que sempre me incentiva a buscar melhores dias, tanto na vida profissional quanto acadêmica e pessoal. E aos meus amigos de trabalho, Vinicius Siqueira e Gustavo Lopes, que fizeram trocas fundamentais sobre o tema.

Ao meu orientador, Dorival Campos Rossi, manifesto minha profunda gratidão. Sua acolhida e orientação no campo do *legal design* foram essenciais para o desenvolvimento deste trabalho. Seu apoio dedicado e cuidadoso em cada etapa do processo foi indispensável para a sua realização. Sem dúvida, é uma pessoa de vasto conhecimento e grande sensibilidade, sempre disposto a compartilhar sua experiência de forma acolhedora.

Finalmente, agradeço à instituição UNESP e a todos os professores pelas disciplinas ministradas, que contribuíram significativamente para enriquecer o conteúdo da minha pesquisa, oferecendo bases sólidas e novas perspectivas que ampliaram meus horizontes.

A todos, minha eterna gratidão.

“Se a educação sozinha não transforma a sociedade,
sem ela tampouco a sociedade muda”. **Paulo Freire**

LAIA, T. J. S. de. *Visual law e legal design: um estudo sobre a simplificação da linguagem e inclusão no mandado de citação do Juizado Especial Cível de Bauru*, 2025, 116 f. Dissertação mestrado mídia e tecnologia – FAAC – UNESP, sob a orientação do prof. Dr. Dorival Campos Rossi, Bauru, 2025

RESUMO

A linguagem acessível é uma ferramenta essencial para romper as barreiras de comunicação no campo jurídico, assegurando que todos os cidadãos, independentemente de sua formação ou contexto social, possam compreender e exercer plenamente seus direitos. Este estudo explora a importância da simplificação da linguagem jurídica, destacando como o uso de termos técnicos e jargões legais podem criar obstáculos significativos para o acesso à justiça. A dissertação investiga estratégias para tornar a comunicação jurídica mais clara e inclusiva, incluindo o uso de técnicas de *visual law* e *legal design*, que incorporam elementos visuais e uma linguagem simples para facilitar a compreensão dos documentos legais. Além da revisão de literatura e de estudos de caso — como o emprego de políticas públicas bem-sucedidas —, a pesquisa abrange uma análise empírica com 220 participantes, dos quais 90% relataram dificuldades para entender termos excessivamente técnicos, enquanto 87,7% manifestaram preferência por documentos que utilizem recursos visuais. A partir desses dados, propõe-se um modelo de mandado de citação para o Juizado Especial Cível de Bauru, reformulado segundo princípios de comunicação clara e centrado na identidade visual do Tribunal de Justiça de São Paulo, com vistas a ampliar a compreensão e reduzir dúvidas quanto ao conteúdo processual. Tal iniciativa está alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 16 e 16.3, que buscam promover o Estado de Direito e garantir a igualdade de acesso à justiça para todos, reforçando também a necessidade de implantação de políticas públicas para aprimorar a linguagem no âmbito do Poder Judiciário. Assim, esta dissertação contribui para o debate acerca da democratização da justiça, ao propor soluções práticas que visam melhorar a acessibilidade e a equidade na comunicação jurídica

Palavras-chave: linguagem acessível, mandado de citação, acesso à justiça, direito visual, *legal design*.

ABSTRACT

Accessible language is an essential tool to break down communication barriers in the legal field, ensuring that all citizens, regardless of their education or social background, can fully understand and exercise their rights. This study explores the importance of simplifying legal language, emphasizing how the use of technical terms and legal jargon can create significant obstacles to accessing justice. The dissertation investigates strategies to make legal communication clearer and more inclusive, including the use of visual law and legal design techniques, which incorporate visual elements and plain language to facilitate the understanding of legal documents. In addition to a literature review and case studies—such as the implementation of successful public policies in other countries—the research includes an empirical analysis with 220 participants, of whom 90% reported difficulties understanding overly technical terms, while 87.7% expressed a preference for documents that use visual resources. Based on this data, a reformulated citation notice model for the Civil Special Court of Bauru is proposed, designed according to principles of clear communication and aligned with the visual identity of the São Paulo State Court of Justice, aiming to enhance comprehension and reduce doubts about procedural content. This initiative aligns with Sustainable Development Goals (SDGs) 16 and 16.3, which seek to promote the rule of law and ensure equal access to justice for all, while also emphasizing the need to implement public policies to improve language within the Judiciary. Thus, this dissertation contributes to the debate on the democratization of justice by proposing practical solutions to improve accessibility and equity in legal communication

Keywords: accessible language, citation process, access to justice, visual law, legal design.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Selo da linguagem simples	35
Figura 2 - Fluxograma do início do processo até a citação	41
Figura 3 - Mandado de Citação e Intimação – audiência virtual de conciliação, instrução e julgamento – Juizado Especial Cível.....	42
Figura 4 - Charge com os dizeres traduzidos “assine aqui para indicar que não em ideia do que acaba de assinar”	50
Figura 5 - Fluxo de como o usuário se relaciona com documento jurídico.....	55
Figura 6- Modelo de citação intimação e penhora desenvolvida na 6ª Vara Federal do Rio Grande do Norte com técnicas de legal design e visual	57
Figura 7- Modelo de sentença com utilização de técnicas de visual law realizado pela 13ª Vara do Trabalho de Fortaleza	60
Figura 8 - Modelo de mandado de citação tradicional de ação monitória.....	63
Figura 9 - Modelo de mandado de citação reformulado com as técnicas de legal design, visual law e linguagem simples	64
Figura 10 - Despacho da juíza federal com uso de meme do Homem-Aranha.....	67
Figura 11 - 90% dos participantes relataram dificuldades para entender termos jurídicos ou documentos legais	68
Figura 12 - 87,7% dos respondentes preferem documentos jurídicos que incluam elementos visuais, como gráficos, infográficos ou diagramas.....	68
Figura 13 - Cálculo da distribuição observada	69
Figura 14 - Fórmula para o cálculo do peso de classe.....	70
Figura 15 - Cálculo com a ponderação	70
Figura 16- Porcentagem da ponderação de desconhecimento do legal design.....	71
Figura 17- Número de indivíduos que responderam sim ou não sobre o conhecimento sobre legal design.	71
Figura 18- Porcentagem ponderada da dificuldade de entender termos jurídicos.....	72
Figura 19 - Distribuição original por respondentes da dificuldade de entender termos jurídicos	73
Figura 20 - Comparativo entre cálculo ponderado x cálculo original da preferência por elementos visuais em documentos jurídicos.....	74
Figura 21 - Porcentagem ponderada das classes que concordam com o uso do legal design para facilitar o acesso à justiça.	75

Figura 22- Logotipo oficial do TJSP	80
Figura 23- Logotipo no padrão cores solidas e gradiente.....	80
Figura 24 - Logotipo com traços positivo, negativo e escala de cinza.....	82
Figura 25- tipografia padrão é a Times New Roman	83
Figura 26- Representação dos ícones de informações do processo.....	85
Figura 27- Representação de ícones de detalhes da audiência	85
Figura 28- Representação de ícones do que o citado precisa fazer	86
Figura 29- Representação de ícones de informações importantes.....	86
Figura 30- Representação de ícones sobre o processo eletrônico	87
Figura 31 - Representação de ícone de contato e suporte.....	87
Figura 32 - Demonstração dos elementos utilizados no protótipo preto e branco	88
Figura 33 - Demonstração dos elementos utilizados no protótipo colorido	89
Figura 34 - Protótipo completo na estrutura colorida e preto e branca	90

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Art. - Artigo

CF - Constituição Federal

CNJ - Conselho Nacional de Justiça

CPC - Código de Processo Civil

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

JEC - Juizado Especial Cível

ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

PL - Projeto de Lei

PNAD - Pesquisa Nacional de Domicílios

TJSP - Tribunal de Justiça de São Paulo

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1 BALIZAS TEÓRICO-CONCEITUAIS: DIREITO E LINGUAGEM	16
1.1 Políticas públicas na comunicação jurídica	16
1.2 Acesso à justiça e a importância da linguagem simples na comunicação jurídica	20
1.3 Semiótica e o direito	23
1.4 Juridiquês: Uma barreira na comunicação jurídica.....	25
1.5 Linguagem simples e texto multimodal.....	28
1.6 O Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples – CNJ portaria 351/2023	34
1.7 Inovação no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.....	36
1.8 Noções gerais do Juizado Especial Cível – Lei 9.099/95	38
1.9 Mandado de citação no Juizado Especial Cível.....	39
2 DESIGN E INOVAÇÃO	43
2.1 <i>Design Thinking</i> no âmbito jurídico: abordagem centrada no usuário	43
2.2 Design emocional em documento jurídico	46
2.3 Origem do <i>legal design</i>	47
2.4 Conceito e aplicação do <i>legal design</i>	49
2.5 Reestruturação dos padrões de comunicação jurídica sob a perspectiva do <i>visual law</i> ..	52
2.6 Casos práticos de <i>legal design</i> e <i>visual law</i> no sistema judiciário brasileiro	56
3 ABORDAGEM PRÁTICA	67
3.1 Análise de pesquisa online e percepções sobre o uso do <i>legal design</i>	67
3.2 Metodologia de ponderação das classes na análise de dados da pesquisa.....	69
3.3 Análise detalhada dos dados sobre percepções do <i>legal design</i> e <i>visual law</i>	70
3.4 Desenvolvimento de protótipo de mandado de citação com base em <i>legal design</i> , <i>visual law</i> e linguagem simples.....	75
3.4.1 Reformulação da linguagem jurídica do mandado de citação.....	77
3.4.2 Identidade visual do Tribunal de Justiça de São Paulo: tipografia, símbolo e paleta de cores	79
3.4.3 Metodologia de design para o protótipo de mandado de citação: tipografia, ícones e estrutura do protótipo	83

CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	93
REFERÊNCIAS	95
GLOSSÁRIO	104
ANEXO A.....	109
ANEXO B.....	110
ANEXO C.....	115

INTRODUÇÃO

A linguagem exerce papel fundamental no acesso à justiça, pois a compreensão ou a incompreensão do discurso jurídico tanto pode reforçar quanto romper barreiras sociais. De acordo com Marx e Engels (2005, p. 56), a linguagem constitui uma consciência real, prática e social, sendo, portanto, produto de um contexto histórico específico. Sob essa perspectiva, Freire (1987, p. 83) ressalta que a verdadeira comunicação — e, por conseguinte, a verdadeira educação — só se efetiva por meio do diálogo, demandando pensamento crítico por parte dos interlocutores.

No Brasil, as discussões teóricas e normativas acerca da democratização do discurso jurídico não são recentes. Cappelletti e Garth (1988, p. 13) enfatizam que o acesso à justiça representa mais do que um direito social fundamental, sendo o ponto nevrálgico de uma processualística moderna. A herança formalista, entretanto, reforçada por um “excesso de tecnicismo” (Hespanha, 2005, p. 272), ainda dificulta a compreensão dos atos processuais e penaliza, sobretudo, aqueles que não dominam a linguagem técnica do direito.

Nesse contexto, destacam-se as iniciativas de políticas públicas voltadas à comunicação simples, buscando humanizar e desburocratizar documentos oficiais, inclusive no Poder Judiciário. Essa preocupação fomenta estudos interdisciplinares que integram métodos do design, culminando na consolidação de conceitos como *legal design* e *visual law* (Hagan, 2017; Barton et al., 2017). Tais abordagens, ao combinarem processos criativos com técnicas de linguagem clara, abrem espaço para a produção de documentos mais intuitivos, por meio de ícones, infográficos e layout amigável, recursos capazes de reduzir ruídos e ampliar a inclusão.

A relevância deste trabalho manifesta-se em duas dimensões principais. A primeira, acadêmica, ampara-se na ideia de “comunicação como poder”, de acordo com Castells (2013, p.29) “poder é algo mais que comunicação, e comunicação é algo mais que poder” e no direito à informação (art. 5º, inciso XIV, da CF/1988), reconhecendo a importância de uma comunicação mais democrática. A segunda, prática, sustenta-se na perspectiva de que a reformulação do mandado de citação — ato inaugural para o réu no processo — pode atenuar dúvidas, inseguranças e, conseqüentemente, o volume de incidentes que retardam a prestação jurisdicional. A escolha pela comarca de Bauru justifica-se pela atuação profissional da autora na região, o que favorece a continuidade da pesquisa e a possibilidade de implementação do modelo proposto no cotidiano judicial.

Esta dissertação organiza-se em três capítulos, cada qual abordando um aspecto essencial do tema. O capítulo 1 examina a relação entre direito e linguagem, ressaltando inicialmente a importância de políticas públicas voltadas à comunicação inclusiva. Apresenta-se um estudo de caso bem-sucedido na Colômbia, em que a aplicação de políticas públicas em documento oficial resultou em benefícios tanto para o Estado quanto para a sociedade. Discute-se, ainda, a semiótica aplicada ao direito, enfatizando o modo como os signos e seus significados influenciam a interpretação normativa, e analisa-se o impacto do “juridiquês” na comunicação jurídica. Nesse mesmo capítulo, tratam-se as Resoluções, Leis e Portarias em vigor que promovem o uso de linguagem clara e acessível. Por fim, são apresentadas noções gerais sobre o Juizado Especial Cível, bem como o conceito de mandado de citação, determinando-se o momento processual em que ocorre sua entrega e o modelo atualmente utilizado.

O capítulo 2 investiga a aplicação de conceitos de design e inovação ao campo jurídico, com base nos princípios do *design thinking* (Brown, 2010). Explora-se a compreensão das necessidades do usuário e, na sequência, as etapas de ideação, prototipagem e testes. Defende-se que o usuário é o cidadão que, de forma direta ou indireta, mantém relação com o processo judicial.

Nesse sentido, elege-se como ponto de partida o aperfeiçoamento do mandado de citação do Juizado Especial Cível de Bauru, documento que simboliza o primeiro contato formal da parte contrária com a ação (Tosta, 2010, p. 88). O capítulo aborda, ainda, o design emocional, fundamentado principalmente em Norman (2008), para justificar a necessidade de reformular o documento em função da insegurança e das dificuldades de entendimento que ele pode gerar, ao passo que o uso de *legal design* e *visual law* tende a mitigar incertezas e a aprimorar a comunicação (Hagan, 2017; Barton et al., 2017).

Também se discutem a origem e o conceito de *legal design* (Hagan, 2017) e a forma como o *visual law* possibilita a inclusão de recursos visuais em atos processuais, em consonância com a Resolução n. 347/2020 do CNJ. Exemplos de casos bem-sucedidos de uso desses métodos, assim como de experiências limitadas, evidenciam a importância de equilibrar clareza e formalidade ao adotar tais ferramentas (Brown, 2010; Barton et al., 2017).

O Capítulo 3 descreve a pesquisa empírica realizada de forma anônima junto a 220 participantes, entre os quais 87,7% afirmaram preferir documentos jurídicos que incluam elementos visuais e 90% apontaram dificuldades em compreender textos excessivamente técnicos. Essa pesquisa e a de outros autores confirmam a relevância do *legal design* e do *visual*

law para aprimorar a comunicação processual, coerentemente com o que defendem Hagan (2017) e Barton et al. (2017).

Para evitar enviesamento na pesquisa realizada pela autora, a análise dos dados considerou a ponderação das classes (advogados, não advogados e estudantes de direito). A partir da constatação de que o mandado de citação demanda maior acessibilidade, realizou-se a reformulação de sua linguagem, adotando frases claras e objetivas, segundo princípios de comunicação simples (Mozdzinski, 2006, p. 49).

Além disso, foi examinada a identidade visual do Tribunal de Justiça de São Paulo, a fim de assegurar o uso adequado de cores, tipografia e recursos visuais coerentes com as diretrizes institucionais. A metodologia de prototipagem incluiu a utilização de ícones para reforçar o significado das informações (Brown, 2010).

Ao término dessa proposta, espera-se evidenciar que o redesenho de documento judicial, pautado em design centrado no usuário e linguagem clara, favorece o trâmite processual, protege direitos fundamentais e promove uma comunicação efetivamente democrática no Poder Judiciário. Conforme a tese de Cappelletti e Garth (1988, p. 13), o acesso à justiça transcende o mero ingresso em juízo, exigindo que todas as partes compreendam, de forma efetiva, os atos processuais que lhes dizem respeito.

Em suma, o presente trabalho visa evidenciar que a implementação de estratégias de *legal design*, *visual law* e linguagem simples constitui não apenas um avanço técnico, mas uma exigência ético-jurídica capaz de reduzir barreiras comunicacionais e democratizar o acesso à informação no âmbito processual. As reflexões aqui desenvolvidas, embasadas em estudo empírico e fundamentadas em referenciais teóricos sólidos, reforçam o papel transformador de tais abordagens na concretização dos direitos fundamentais, na agilização do trâmite judicial e na promoção de uma justiça verdadeiramente inclusiva.

1 BALIZAS TEÓRICO-CONCEITUAIS: DIREITO E LINGUAGEM

1.1 Políticas públicas na comunicação jurídica

A comunicação é essencial para promover a compreensão. Seu objetivo é transmitir informações, ideias e sentimentos de forma fluida, clara e eficaz. A maneira como o indivíduo se comunica pode estabelecer conexões e compreensão, ou até mesmo criar barreiras.

“A linguagem é tão antiga quanto a consciência – a linguagem é a consciência real, prática, que existe também para os outros homens e que, assim existe igualmente para mim; e a linguagem surge como a consciência da incompletude, da necessidade dos intercâmbios com outros homens [...]. A consciência, conseqüentemente, desde o início é um produto social, e o continuará enquanto existirem homens” (Marx e Engels, 2005, p.56).

De acordo com Paulo Freire (1987, p.83), a verdadeira comunicação é possível através da verdadeira educação “somente o diálogo, que implica em pensar crítico, é capaz, também, de gerá-lo. Sem ele, não há comunicação e sem esta não há verdadeira educação”. Desse modo o ato de se comunicar vem da educação e podemos dizer que também de uma linguagem simples.

Comunicar-se é um poder e conforme Castells (2013, p. 41), “o poder é o processo mais fundamental na sociedade, uma vez que a sociedade é definida em torno de valores e instituições, e o que é valorizado e institucionalizado é definido por relações de poder”.

A comunicação deve ser um direito social garantido a todos, documentos oficiais devem ser compreensíveis a todos, as falas e escritas devem ser conduzidas de forma simples e compreensível para os usuários. O Estado democrático deve estar presente na comunicação para garantir a isonomia e redução das desigualdades existentes.

“[...] os direitos do homem são direitos históricos que emergem gradualmente das lutas que o homem trava por sua própria emancipação e das transformações das condições de vida que essas lutas produzem. [...] os direitos humanos são produto não da natureza, mas da civilização humana: enquanto direitos históricos eles são mutáveis, ou seja, suscetíveis de transformação e aplicação” (Bobbio, 1992, p. 32).

Se fizermos um rápido exercício para pensar em um documento jurídico, geralmente a imagem que vem à mente é de um texto extenso, cheio de páginas, com uma linguagem complexa e difícil de entender. Esse é o pensamento comum entre pessoas fora do setor jurídico ao se depararem com documentos técnicos, e até mesmo para quem atua na área jurídica. A escrita jurídica, frequentemente, não é desenvolvida tendo a sociedade como destinatária

principal, mas sim outros profissionais da área, como juízes, servidores públicos e advogados, ou seja, os pares.

“Assim, o funcionamento do Estado, leis e regras, foram pensados a partir do Direito, e claro, de sua linguagem. Essa é uma das razões pelas quais os termos e palavras do jargão jurídico se tornaram o padrão da administração pública, apesar de serem difíceis para a maioria das pessoas entenderem. Mas é importante lembrar que a Constituição de 1988 trouxe a visão de que o governo tem que trabalhar para todos e todas. A Constituição criou a ideia de políticas públicas universais, indicando a necessidade de se repensar, construir e comunicar os serviços públicos de uma forma que alcancem todas as pessoas. E quando o Estado usa uma linguagem complexa, cheia de siglas e palavras que a maioria da população não conhece, acaba contribuindo para afastar a população do governo e dificultar o acesso a serviços e direitos” (Prefeitura do município de São Paulo, 2020, p.10).

Quando a documentação jurídica não é pensada com foco no destinatário, gera incompreensão e afasta os direitos daqueles que os possuem. Isso cria barreiras que dificultam o acesso à justiça e comprometem a comunicação, impedindo uma troca eficaz de informações e a satisfação das necessidades. A comunicação jurídica deve cada vez mais inserida como uma política pública, para assim ampliar o acesso.

“Com a modernidade, os homens passaram a ser possuidores de direitos naturais que, posteriormente, foram positivados nas declarações de direitos e nas constituições de cada nação, A positivação dos direitos passou a ser uma fonte de proteção, inclusive contra o poder do Estado. Mas isso não deu conta de resolver situações cotidianas da vida social; especialmente na contemporaneidade, em que a sociedade se mostra cada dia mais mutante e diversa” (Oliveira e Lima 2012, p.18).

Saravia (2006, p.28 e 39) define políticas públicas sendo as sequências de decisões governamentais que visam manter a estabilidade social ou introduzir mudanças significativas na sociedade. Essas decisões são influenciadas pelo próprio processo político e pelas reações e transformações que causam no tecido social, bem como pelos valores e ideias dos responsáveis pelas decisões. Elas podem ser consideradas estratégias direcionadas a diversos objetivos, que refletem os interesses dos diferentes grupos envolvidos no processo decisório. O objetivo dessas políticas, seja a promoção da democracia, a justiça social, a manutenção do poder ou a felicidade das pessoas, serve como um guia para as diversas ações que compõem uma política pública.

“A produção em matéria de políticas públicas busca analisar o modo de funcionamento da máquina estatal, tendo como ponto de partida a identificação das

características das agências públicas ‘fazedoras’ de política; dos atores e participantes desse processo de ‘fazer’ políticas; das interrelações entre essas variações (agências e atores); e das variáveis externas que influenciam esse processo” (Viana, 1996, p. 5-43) .

Segundo Thoening (1985, p. 1-60), as políticas públicas estruturam o sistema político, definem e delimitam os espaços, os desafios e os atores envolvidos. Há quatro componentes que caracterizam uma política pública: institucional, decisório, comportamental e causal.

“Nas definições dos dicionários de ciência política, encontram-se os seguintes componentes comuns: a) institucional: a política é elaborada ou decidida por autoridade formal legalmente constituída no âmbito da sua competência e é coletivamente vinculante; b) decisório: a política é um conjunto-sequência de decisões, relativo à escolha de fins e meios, de longo ou curto alcance, numa situação específica e como resposta a problemas e necessidade; c) comportamental: implica ação ou inação, fazer ou não fazer nada; mas uma política é, acima de tudo, um curso de ação e não apenas uma decisão singular; d) causal: são os produtos de ações que tem efeitos no sistema político e social” (Saravia, 2006, p. 31).

No Brasil, a primeira política pública aplicada a linguagem simples surgiu no Decreto 59.067 de 2019 que dispõe sobre o programa municipal de linguagem simples no âmbito da administração pública municipal de São Paulo, no artigo 2, inciso I do decreto dispõe “linguagem simples: forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva, facilitando a compreensão do público-alvo”. E o artigo 3, inciso II traz como princípio “linguagem como meio para redução das desigualdades e para a promoção do acesso aos serviços públicos, da transparência, da participação e do controle social”

A busca por uma transmissão eficiente das informações passa a ser uma prioridade, refletindo uma necessidade emergente no contexto atual. No ano seguinte à promulgação do decreto, entrou em vigor a Lei nº 17.316, de 2020, a primeira legislação brasileira a tratar diretamente da linguagem simples. Essa lei institui a Política Municipal de Linguagem Simples para os órgãos da administração pública direta e indireta. O artigo 4º dessa legislação destaca diretrizes fundamentais para a criação e modificação de atos administrativos, com especial ênfase no inciso X, que prevê o uso de "elementos não textuais, como imagens, tabelas e gráficos, de forma complementar".

Essa legislação evidencia o reconhecimento da importância de integrar a linguagem simples a recursos visuais, promovendo a inclusão. Assim, a combinação de texto simples,

design e inovação tem um único propósito que é promover a inclusão social por meio de uma comunicação mais acessível e eficaz.

Essas iniciativas representam um avanço significativo na promoção da acessibilidade e da transparência nas relações entre o governo e a sociedade, ao tornarem a informação mais acessível e compreensível para todos os cidadãos.

Alterar a cultura de uma organização é um processo complexo e moroso, especialmente no âmbito de instituições públicas, que frequentemente apresentam uma estrutura voltada para o formalismo e a burocracia. A inovação no setor público exige a formulação e implementação de políticas públicas que busquem aprimorar os serviços prestados, promovendo melhorias que impactem positivamente a sociedade.

A Colômbia apresentou um caso exemplar de aplicação de políticas públicas voltadas à simplificação administrativa, conforme detalhado no artigo “A importância da simplificação: impactos do Programa de Linguagem Simples da Colômbia na redução de custos administrativos”. O estudo conduzido por Cuesta et al. (2019) analisou a eficácia de intervenções voltadas à simplificação da comunicação pública, utilizando como exemplo a transformação de uma carta sobre taxas administrativas de fundos de pensão.

A pesquisa identificou que o formato original da carta, enviado pelo governo, necessitava de ajustes para melhorar a compreensão e reduzir os custos operacionais associados. Por meio de uma abordagem holística, foram realizadas modificações na linguagem, no conteúdo e no formato da comunicação. Após uma série de testes para validar o modelo ideal, constatou-se uma significativa redução nos custos administrativos, especialmente na diminuição da necessidade de refazer, esclarecer ou explicar os dados apresentados na avaliação cadastral.

Além dos benefícios operacionais, o estudo destacou impactos positivos para os cidadãos, que passaram a compreender melhor as informações fornecidas e enfrentaram menos barreiras no acesso aos serviços.

Nesse contexto, a proposta em estudo de reformular o mandado de citação do Juizado Especial Cível de Bauru visa transformar processos que, muitas vezes, perpetuam desigualdades, colocando em primeiro plano as necessidades das pessoas envolvidas e ampliando o alcance do atendimento. Para alcançar esse objetivo, a inovação se torna um elemento imprescindível, funcionando de maneira integrada com as políticas públicas.

A presente pesquisa propõe uma inovação fundamentada em políticas públicas, por meio da aplicação de linguagem simples, com o intuito de reformular o mandado de citação do Juizado Especial Cível de Bauru. A proposta incorpora técnicas de *legal design* e *visual law* como ferramentas para reestruturar um documento tradicionalmente consolidado, mas que, até o momento, se apresenta inacessível ao público em geral, transformando o texto escrito em uma comunicação multimodal.

É imprescindível que as políticas públicas sejam implementadas no setor jurídico, especialmente na comunicação escrita, com o propósito de aprimorar a compreensão e o acesso à justiça para todos. Nesse contexto, a sociedade emerge como o principal beneficiário dessas iniciativas.

1.2 Acesso à justiça e a importância da linguagem simples na comunicação jurídica

O Código de Processo Civil (CPC) garante expressamente que o acesso à justiça e a tramitação de processos são direitos assegurados a todos, independentemente de sua nacionalidade ou residência, conforme o artigo 26, inciso II. Ademais, a Constituição Federal de 1988 estabelece como garantia fundamental o princípio do acesso à justiça, conforme disposto no artigo 5º, inciso XXXV.

Cappelletti (1988, p.9) argumenta que, embora o acesso à justiça possa ser considerado um direito natural, os direitos naturais não dependem de intervenção estatal para sua proteção. Podemos afirmar, portanto, que o acesso à justiça é um direito fundamental da sociedade, permitindo a busca por direitos e o cumprimento de deveres. Não basta apenas garantir o acesso à justiça; é essencial que esse acesso seja facilitado por meio de uma linguagem acessível para garantir a clareza das informações.

Cabe ao Estado garantir os direitos dos cidadãos perante a sociedade por meio das políticas públicas. Nesse contexto abrangente, o Poder Judiciário exerce seu papel típico e jurisdicional dentro do sistema jurídico de um Estado democrático. No entanto, especialistas em direito reconhecem a necessidade de uma interpretação adequada para cada situação específica, valendo-se dos princípios hermenêuticos.

“No âmbito da dogmática jurídica, as técnicas de interpretação são definidas como instrumentos necessários e eficientes para o alcance do sentido real da norma, revelando, assim, o conhecimento científico do direito, e sob a perspectiva de Warat, podem apresentar, como principais técnicas ou métodos as seguintes remissões” (Ribeiro, 2013, p. 130).

Warat e Rocha (1995, p.38) destacam a importância da linguagem no direito, sob a ótica do positivismo lógico, argumentando que é por meio da linguagem que o direito constrói seu objeto. No entanto, os autores também abordam questões pragmáticas em seus estudos. Ao examinar o neopositivismo lógico e os problemas epistemológicos da linguagem, Warat e Rocha (1995, p.52-53) propõem uma tipologia das linguagens dentro dessa corrente, classificando-as em: naturais ou ordinárias, de estrutura especificada, técnicas e formais.

Embora os praticantes do direito defendam a natureza fechada da linguagem legal, buscando reproduzir apenas a linguagem técnica, o positivismo lógico¹ argumenta que a linguagem da lei não passa de uma variedade da linguagem natural, pois desempenha funções políticas e ideológicas.

O acesso à justiça ainda enfrenta desafios significativos na sociedade contemporânea e requer atenção especial. Deve ser caracterizado por dois pilares fundamentais, a acessibilidade a todos, com equidade; e a produção de resultados individualizados e socialmente justos.

“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” (Cappelletti e Garth, 1988, p. 13).

A linguagem desempenha um papel significativo na comunicação entre indivíduos, sendo sua clareza essencial para evitar conflitos entre o emissor e o receptor, e para garantir o acesso justo à ordem jurídica.

Na perspectiva de Saussure (2006, p.80), a língua é tratada como um sistema de signos composto por conceitos, ideias e significados, onde a forma acústica está intrinsecamente ligada a impressões psíquicas interdependentes. Por sua vez, Bakhtin e Volochínov (2009, p.127), destaca a interação verbal como o principal pilar da língua, enfatizando sua natureza comunicativa e sua evolução histórica através da comunicação verbal concreta.

O Círculo de Bakhtin estabelece o primeiro pilar como a interação verbal, considerada a "realidade fundamental da língua" (Bakhtin/Volochínov, 2009, p.127). Essa afirmação se baseia em uma concepção de linguagem que a vê como um meio de comunicação, uma forma de se dirigir ao outro. No texto "Os Gêneros do Discurso", escrito nos anos de 1952-1953,

¹ Positivismo lógico de acordo com Warat e Rocha (1995, p. 15) identifica a ciência como linguagem a partir de uma atitude reducionista, que pensa a linguagem como estrutura textual autossuficiente, encontrando a significação no interior do próprio sistema criado e esquecendo as outras cenas significativas, como a produção social dos sentidos que, na verdade, é anterior ao próprio significado textual.

Bakhtin reitera a importância da função comunicativa da linguagem, criticando abordagens que a consideram apenas como uma "função de formação do pensamento, independente da comunicação", uma visão atribuída especialmente a Wilhelm Humboldt, e aquela que a enxerga como "deduzida da necessidade do homem de se autoexpressar, de se objetivar", referindo-se aos seguidores de Karl Vossler (Bakhtin, 2006, p.270). Bakhtin critica essas interpretações, argumentando que elas subestimam a natureza comunicativa da linguagem, que é intrinsecamente interindividual e, portanto, social.

O acesso à justiça por meio da linguagem requer a simplificação da escrita jurídica, seja pela redução da complexidade do direito, seja pela adoção de uma linguagem mais informal e acessível. Além disso, a comunicação jurídica pode ser aprimorada com o uso de recursos visuais ou gráficos, como proposto pelas abordagens de *visual law* e *legal design*.

Apesar da evolução gradual do cenário jurídico, ainda persiste uma desigualdade social significativa. Portanto, é fundamental garantir a acessibilidade aos conteúdos jurídicos, considerando a diversidade de pessoas que os acessam com diferentes níveis de instrução.

“A linguagem é o instrumento de todos os operadores jurídicos. É por meio dela que se alcança a justiça. Além de ter o direito, você tem de saber expressá-lo de forma precisa, adequada e facilmente compreensível. A justiça e o direito materializam-se através da linguagem” (Moreno, 2011, p. 24).

Tais conteúdos podem abranger normas promulgadas, decisões judiciais, livros especializados, estudos jurídicos, práticas processuais, dentre outros. Esses conteúdos podem ser acessados por indivíduos com diferentes níveis de instrução, é essencial que o direito seja apresentado de forma acessível e inclusivo.

“A desigualdade de renda combinada com graves deficiências nos resultados de políticas públicas visando à garantia de direitos sociais gera uma estrutura social baseada em desigualdades cumulativas. Isto é, um sistema de exclusões alimentado por limitações na rede de proteção social e pela precariedade dos serviços públicos. Assim, as assimetrias de renda se reproduzem e impulsionam as diferenças nos graus de escolaridade, no acesso e qualidade de moradia e na saúde, enfim, em padrões de bem-estar social. (...)A escolaridade desempenha um papel fundamental, tanto como fator que opera no sentido da diminuição das desigualdades sociais, quanto como motor para o conhecimento de direitos e como pleiteá-los” (Sadek, 2014, p. 58-59).

O *legal design* surge como uma contribuição fundamental nessa transformação, ao promover clareza, linguagem simples e maior compreensão dos conteúdos jurídicos, visando a engajar um público mais amplo.

1.3 Semiótica e o direito

De acordo com Santaella e Nöth (2017 p.7), a palavra semiótica (originalmente *semeiótica*) vem do grego antigo, onde *seméion* significa “signo”. A semiótica é uma ciência interdisciplinar que também pode ser estudada no âmbito jurídico, sendo utilizada para interpretar e aplicar o direito, especialmente por meio do estudo dos signos.

“Semiótica é a ciência dos sistemas e dos processos sýgnicos na cultura e na natureza. Ela estuda as formas, os tipos, os sistemas de signos e os efeitos do uso dos signos, sinais, indícios, sintomas ou símbolos. Os processos em que os signos desenvolvem o seu potencial são processos de significação, comunicação e interpretação” (Nöth e Santaella, 2017, p.7).

A semiótica, como ciência dos signos, desempenha um papel significativo na interpretação e compreensão dos processos de significação e comunicação em diversos contextos. Sua importância é destacada pela contribuição de vários autores e filósofos, como Saussure (2006, p.24), que dedicou seu trabalho à língua como um sistema de valores puros e ressaltou a relação entre os signos, abordando a semiologia linguística; e Peirce (2008, p.29), que desenvolveu uma teoria abrangente de signos e significação. Ambos oferecem diferentes perspectivas que aprofundam nossa compreensão dos sistemas sýgnicos.

“Tomada em seu todo, a linguagem é multiforme e heteróclita; a cavaleiro de diferentes domínios, ao mesmo tempo física, fisiológica e psíquica, ela pertence além disso ao domínio individual e ao domínio social; não se deixa classificar em nenhuma categoria de fatos humanos, pois não se sabe inferir sua unidade. A língua, ao contrário, é um todo por si e um princípio de classificação. Desde que lhe demos o primeiro lugar entre os fatos da linguagem, introduzimos uma ordem natural num conjunto que não se presa a nenhuma outra classificação” (Saussure, 1975, p. 17).

Entre os importantes filósofos e linguistas que discorrem sobre semiótica, Algirdas Julius Greimas, linguista Frances, se destaca com o desenvolvimento da teoria da semiótica discursiva.

“Duas características são, portanto, marcantes até os anos 1970 para o desenvolvimento do modelo da semiótica discursiva pensada por Greimas. Por um lado, o foco na narratividade propriamente dita, embora já se tenha consciência, nessa época, de que esse é um princípio inerente a qualquer tipo de texto, não apenas do texto narrativo. Por outro, o fato de que a maior parte dos trabalhos que a equipe liderada por Greimas desenvolve trata de questões próprias ao texto literário. É por essa razão que a proposta teórico-metodológica pensada pelo pesquisador lituano erradicado na França é conhecida por muitos nessa época como semiótica narrativa” (Cortina, 2017, p. 42).

A semiótica discursiva é a forma em que as “abstrações são revestidas em concretudes” (Fiorin, 2011, p.45). A semiótica aplicada ao texto, visa explicar o sentido do texto.

“Para abordar o problema dos textos que possuem uma certa organização transfrástica, existem duas atitudes que correspondem, grosso modo, às tendências atuais da linguística. A abordagem gerativa consiste teoricamente em partir do que se considera como estruturas elementares e profundas do texto, para remontar, através das diferentes articulações da significação – e procurando explicitar suas regras – até a manifestação que aparece como texto redigido numa língua natural qualquer. A abordagem interpretativa, que lhe é paralela, leva em consideração o texto manifestado e procura dar conta dele através dos processos de descrição que visam à construção dos modelos e das metalinguagens, isto é, que procuram atingir definitivamente os níveis de abstração ou de profundidade cada vez mais afastados do texto, para encontrar nele as estruturas elementares que o comandam” (Greimas, 1981, p. 170).

“Existem, de fato, duas segmentações possíveis: por um lado, a segmentação do texto como ele aparece em língua natural, a segmentação do discurso em suas partes constitutivas, e, por outro, a segmentação, também possível, do texto considerado como uma narrativa, em suas unidades narrativas” (Greimas, 1981, p. 171).

O direito se utiliza da linguagem como meio de comunicação, seja ela escrita ou verbal. É por meio da linguagem como signo que a semiótica pode ser aplicada no direito para traduzir e assegurar os direitos e deveres da sociedade.

“A semiótica jurídica surge como possível instrumento para se atingir um ponto de equilíbrio. Ela não nega existência de certa subjetividade no ato de interpretar e de aplicar o direito, embora não se descure em formatar e propor instrumentos que reflitam uma objetividade possível, que expressem uma verdade consensual no ambiente em que é aplicada” (Vianna, 2010, p 118).

A semiótica no direito busca simplificar a complexidade inerente ao direito por meio da interpretação dos diversos signos presentes, que incluem documentos como sentenças, acórdãos, petições, códigos, audiências, entre outros atos jurídicos.

Conforme observado por Nöth e Santaella (2017, p. 115 e 166), um código jurídico² é essencialmente equivalente à linguagem, sendo um sistema semiótico autônomo que não necessita de tradução para ser compreendido. O exemplo paradigmático de um código nesse

² Código nesse trabalho se refere a um conjunto de normas jurídicas que regulam os procedimentos a serem seguidos no curso de um processo judicial.

contexto é o código civil, compêndio de leis, normas, regulamentos e instruções para a conduta na vida social.

Neste contexto, de acordo com Vianna (2010, p. 120 a 123) a semiótica jurídica se desdobra em três níveis: sintaxe, semântica e pragmática. A sintaxe, que envolve o signo no signo, diz respeito à formulação de frases e à transmissão de ideias com estruturação lógico-gramatical. No âmbito do direito, é essencial que as frases e ideias sejam bem formuladas para evitar ambiguidades, garantindo a coerência na aplicação do direito. A semântica, que aborda a relação entre o signo e o objeto, refere-se à relação entre as normas e as condutas, bem como às relações entre elas, por exemplo, essa relação pode ser observada nos princípios constitucionais, concentrando-se no significado dos signos utilizados.

A pragmática, conforme Vianna (2010, p.123) trata da relação entre o signo e o usuário, analisa o contexto comunicacional em que a palavra é empregada, levando em consideração tanto o contexto quanto o texto na aplicação dos signos jurídicos.

A análise semiótica do discurso exige um trabalho analítico, manual, preciso e minucioso por parte do pesquisador. A semiótica aplicada ao direito é essencial para a interpretação do texto e para a utilização de signos que melhor representem a simplicidade da linguagem, reduzindo a complexidade erudita.

No entanto, é fundamental reconhecer que os fatores individuais dos receptores dos símbolos e signos da semiótica jurídica influenciam as interpretações dos cidadãos, frequentemente gerando contradições na avaliação da mensagem. Isso ocorre, em parte, devido aos diferentes níveis de letramento e à falta de equidade social.

1.4 Juridiquês: Uma barreira na comunicação jurídica

O termo “juridiquês” é utilizado no direito para descrever a situação em que há um excesso de formalismo, linguagem técnica e jargões, configurando-se, portanto, como uma barreira na comunicação dentro do sistema judicial.

"O juridiquês, portanto, são termos usados entre profissionais do direito e classificados como exagero de jargões, uso de gírias ou até uma forma rebuscada de se apresentar. São usados como adornos, enfeites para embelezar as expressões usadas no processo, mais precisamente denominados como arcaísmos" (Scaratti, 2010, p. 143).

O direito se expressa através da comunicação, seja ela verbal ou escrita, cujos sujeitos são litigantes, réus ou autoridades, portanto a comunicação precisa ser inclusiva, sendo que

quando há o uso do “juridiquês” causa uma lacuna na compreensão do que está sendo discutido nos processos judiciais, impactando negativamente a comunicação entre as partes envolvidas.

Para isto, a “simplificação” dos processos aproxima as práticas judiciais dos rituais e formalidades da vida quotidiana, eliminando todos os protocolos em que os aspectos materiais são sacrificados aos aspectos formais ou, melhor dizendo, em que a solução socialmente evidente e justa é abandonada por razões “formais.” (Hespanha, 2005, p. 272).

O excesso do “juridiquês” é de conhecimento de todos os operadores do direito e daqueles que o acessam e há regulamentação legal objetivando coibir com esse linguajar. A Lei Complementar (LC) n. 95, no artigo 11, incisos e alíneas, dispõe claramente que “as disposições normativas serão redigidas com clareza, precisão e ordem cronológica (...)”. Ainda é importante ressaltar o inciso II, alínea “a”, que dispõe: “a) articular a linguagem, técnica ou comum, de modo a ensejar perfeita compreensão do objetivo da lei e a permitir que seu texto evidencie com clareza o conteúdo e o alcance que o legislador pretende dar à norma”.

A Lei Complementar mencionada reforça a necessidade de adotar um linguajar acessível. No entanto, é importante destacar que a LC, datada de 26 de fevereiro de 1998, ainda reflete um problema comunicacional no meio jurídico, que persiste cerca de 26 anos depois, enraizado tanto no ensino jurídico quanto na prática profissional.

“(...) a primeira onda torna visíveis os problemas e as dificuldades decorrentes da pobreza. (...) Os autores apontam ainda, dentre as barreiras para o real acesso à justiça, o linguajar hermético por parte dos operadores do direito, procedimentos complicados, o excesso de formalismo, e os ambientes que provocam intimidação, como a suntuosidade dos tribunais” (Sadek, 2014, p. 58).

Diversas mudanças estão ocorrendo em decorrência de políticas públicas, o que tem levado as universidades a adotarem um pensamento crítico. Elas estão incorporando não apenas o português jurídico voltado à prática forense, com sua linguagem específica, mas também técnicas que capacitam os alunos a desenvolverem habilidades comunicativas. Essas técnicas visam permitir que os estudantes se posicionem de maneira igualitária, superando as barreiras da formalidade e abrangendo diferentes perspectivas sociais.

Um exemplo disso é a criação do *Legal Design Lab* na Universidade Presbiteriana Mackenzie, que reúne profissionais e estudantes das áreas de direito e design. O laboratório se caracteriza como uma liga acadêmica interdisciplinar, onde se estudam inovação, direito e design com foco no usuário.

“O principal objetivo do Lab é fomentar a pesquisa em legal design, enquanto uma disciplina inovadora, por meio de projetos práticos e produção científica baseada em técnicas de design, de modo a desmistificar a percepção técnica que predomina no sistema jurídico brasileiro e trabalhar em prol da democratização da Justiça. Um dos principais desafios desse sistema é a complexidade da linguagem e do conteúdo presentes nos documentos e processos judiciais. Quem lê não entende o que lê, não encontra as informações de que precisa e não consegue usar, com autonomia, o que ali está disposto. Para mudar essa realidade, a intersecção entre direito e design resulta na criação de entregáveis mais acessíveis e compreensíveis para o público em geral” (Ferreira, et al, 2023).

Ademais, a Faculdade Anhanguera incluiu em sua grade curricular do curso de bacharelado em Direito a disciplina *design thinking*, prevista para o 6º semestre. O estudo dessa matéria no âmbito jurídico é fundamental para capacitar os estudantes a adotarem uma abordagem centrada no usuário, identificar suas necessidades e criar protótipos, que serão testados até chegar ao modelo ideal.

Por fim, é importante mencionar a ESPM (Escola Superior de Propaganda e Marketing), que, em sua grade curricular do curso de bacharelado em Direito, incluiu, no 1º semestre, a disciplina de *legal design, visual law* e comunicação jurídica. Trata-se de um curso inovador, voltado a formar o estudante de maneira eficaz para atender às demandas da sociedade.

Foram destacados esses exemplos para enfatizar que não são suficientes apenas as políticas públicas para melhorar a comunicação e o acesso às leis e documentos. É necessário também implementar iniciativas que abordem o tema desde a base, na formação acadêmica, preparando o estudante para utilizar técnicas de linguagem simples e *legal design*, a fim de se comunicar de forma clara e evitar o uso de jargões técnicos desnecessários.

“É preciso rever as nossas grades curriculares, repensar o modo como ensinamos os novos profissionais, que não são mais generalistas como antigamente, mas sim especializados em um determinado segmento, devemos trabalhar com a ideia de que o conhecimento compartimentado seja o novo modelo de ensino. Podemos observar que o operador do Direito é um reflexo da sociedade atual, é preciso que este profissional esteja preparado com um mínimo de conhecimento básico sobre as diversas áreas do saber, além do conhecimento especializado em sua área de atuação, voltando-se para a interdisciplinaridade de conteúdo” (Kathleen, et al, 2021 p. 432 e 433).

Simplificar o direito não significa torná-lo simplório, mas aplicar uma metodologia para transformar a narrativa processual. Trata-se de tornar o texto mais conciso e compreensível, promovendo clareza e objetividade. Essa abordagem visa integrar a sociedade ao ambiente jurídico, sem a necessidade de intermediários.

De acordo com Mozdzenski (2006, p. 49), “algumas iniciativas isoladas, tanto de entidades públicas quanto privadas, propondo tornar a lei mais acessível ao cidadão comum, procuram transformar o ‘monótono’ texto legal em um gênero mais atraente, moderno e, em princípio, descomplicado”.

Inovar o setor jurídico não se resume à eliminação do “juridiquês”; o que se torna obsoleto é o linguajar prolixo, a redução do excesso de adornos e de páginas desprovidas de uma narrativa objetiva. Utilizar técnicas como o *storytelling* (contar a história de forma estrutura para o público-alvo) e técnicas visuais torna o texto mais conciso e amplia a compreensão do usuário; o texto prolixo faz com que a essência se perca, juntamente com o objetivo central da narrativa.

[...] Fazendo a linguagem comum, por ambas precisam transitar o jurista, sabendo utilizá-las de modo a poder argumentar e convencer. Esta finalidade é manifestamente incompatível com o uso do discurso intrincado, abusivo da linguagem peculiar ao direito, posto que o uso desconexo de noções técnicas sobre o não persuadir (levar ao convencimento) impede a indispensável comunicação entre o jurista e o povo, entrava as soluções e desmoraliza a profissão jurídica. É este o pior dos vezes em que historicamente tem incorrido o bacharel, tornando-o alvo da galhofa e paradigma da incomunicabilidade [...]” (Azevedo, 1974, p.80).

O uso de um linguajar acessível está em conformidade com o que é disposto nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 16, especificamente no item 16.3, que tem como objetivo “promover o estado de direito, em nível nacional e internacional, e garantir a igualdade de acesso à justiça para todos”.

1.5 Linguagem simples e texto multimodal

Os principais objetivos da linguagem simples são tornar o documento compreensível e utilizável por um público amplo (Petelin, 2010). Para elaborar um documento com linguagem simples, é essencial considerar o público-alvo e o objetivo de uma comunicação clara e eficaz. Além disso, é necessário aplicar técnicas específicas de redação.

“Como técnica de redação, a Linguagem Simples é um conceito multifacetado que envolve o redator, o leitor e o documento em camadas e convergências. Nesse contexto, são estudados aspectos técnicos léxicos, gramaticais, da estrutura do

documento e de design da informação, distribuídos em princípios e regras para melhorar a compreensão (textual e visual) dos documentos” (Silva e Vitoriano, 2021, p. 304).

O pioneirismo no estudo da linguagem simples ocorreu nos Estados Unidos em meados da década de 1940, com Rudolf Flesch. Flesch, um defensor da *plain language* (linguagem simples), desenvolveu o índice Flesch de facilidade de leitura, que permite calcular a complexidade de um texto, sendo realizado os primeiros testes de legibilidade.

“Esse índice é uma medida criada pelo austro-americano Rudolf Flesch, em 1949, e que até hoje fundamenta os estudos na área de complexidade e inteligibilidade textual. Tal índice, de certa maneira, reflete o que estava acontecendo na Inglaterra durante aquele período: o escritor George Orwell, em 1946, no ensaio *Politics and the English Language*, criticava o “inglês feio e impreciso” de sua época, dando assim origem ao movimento *Plain Language*, que visava à simplificação da linguagem burocrática do governo e dos negócios em geral. Especificamente, no caso de Flesch, sua motivação foi o fato de os imigrantes que chegavam aos Estados Unidos não compreenderem os documentos exigidos pelo governo. Logo, a ideia foi tornar os escritos mais acessíveis para essa camada da população, cuja mão de obra era importante para o país, mas que tinha dificuldade de compreender textos em inglês. A fórmula de Flesch, para medir o quanto era fácil ou difícil um texto escrito em inglês, utiliza o número médio de sílabas por palavra e o comprimento das frases. Vejamos a fórmula do Índice Flesch: $FLF = 206,835 - (1,015 \times CMF) - (84,6 \times MSP)$ Onde: CMF = comprimento médio da frase (número de palavras dividido pelo número de frases) MSP = número médio de sílabas por palavra (número de sílabas dividido pelo número de palavras) A faixa de resultados dessa medida vai de 0 (baixa legibilidade) a 100 (alta legibilidade)” (Finatto et al, 2015, p.22).

Portanto, uma pontuação mais alta no índice indica que o texto é de fácil leitura, enquanto uma pontuação mais baixa sugere que o texto é de difícil compreensão.

Ao longo dos anos, diversas transformações ocorreram no campo da linguagem simples, culminando em um marco significativo em 2010 com a promulgação da *Plain Writing Act* (Lei da Redação Clara) nos Estados Unidos, durante o governo de Barack Obama. Esse avanço legislativo destacou a importância de tornar a comunicação governamental mais acessível e compreensível, refletindo um compromisso contínuo com a transparência e a inclusão.

“Diferentemente do fenômeno que aconteceu nos outros países, o sistema de execução da política de Linguagem Simples dos EUA chegou aos Arquivos Públicos como reflexo de leis e estatutos. Especialmente o *Plain Writ Act*, a Lei de Redação Simples

de 2010, passou a exigir que as agências federais do governo tenham uma comunicação clara para com o público. Devido à estrutura administrativa, o *National Archives and Record Administration* (NARA), ficou responsável pela implementação desta política pública de informação e comunicação governamental” (Silva e Vitoriano, 2021, p. 306 e 307).

Além disso, duas importantes associações internacionais, o *Center for Plain Language, Clarity* e *Plain Language Association International*, uniram esforços para estabelecer padrões em linguagem simples. Como resultado desse trabalho conjunto, foi desenvolvida e aprovada a norma ISO 24495-1:2023. Um marco significativo desse esforço é a celebração do Dia da Linguagem Clara, ocorrido anualmente em 13 de outubro. A ISO oferece diretrizes e técnicas para ajudar os redatores a garantirem que os destinatários tenham acesso à informação de maneira clara e compreensível, assegurando assim seu direito fundamental e constitucional de acesso.

No Brasil, a Constituição Federal de 1988 não regulamenta diretamente sobre linguagem simples, todavia, no artigo 5, inciso XIV assegura a todos o acesso à informação. Além disso, no preâmbulo da Carta Magna, está previsto o compromisso aos direitos sociais e individuais, afirmando que o Estado Democrático visa “assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais”.

Algumas iniciativas têm sido implementadas no Brasil, tanto de forma regulamentadora por meio de leis, portaria, dentre outros, quanto também na prática provendo a aplicação da linguagem simples em órgãos públicos e privados. Entre essas iniciativas, destaca o Projeto de Lei (PL) 6256/2019 que se encontra em processo de tramitação e aguarda análise pelo Senado Federal. Este projeto de lei visa estabelecer a criação da Política Nacional de Linguagem nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta.

Além da portaria do Conselho Nacional de Justiça n.351/2023 que está em vigor e dispõe sobre o Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples. Esta portaria será abordada com mais detalhes no próximo capítulo.

É importante a aplicação da linguagem simples a fim de reduzir a desigualdade social, inclusive como uma política pública. Deve ser voltado os olhos a todos, lembrando que parte da população tem dificuldade em compreender textos ou até mesmo é analfabeta.

Uma pesquisa de Censo Demográfico conduzida em 2022 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), por meio da Pesquisa Nacional de Domicílios (PNAD), revelou

uma tendência de redução do analfabetismo. No entanto, ainda persistem índices significativos entre idosos, indivíduos pretos e pardos, bem como na região Nordeste.

De acordo com a pesquisa do IBGE (2022), em 2022, o Brasil contava com 163 milhões de pessoas com 15 anos ou mais, das quais 93,0% eram alfabetizadas e 7,0% eram analfabetas. Em comparação, em 2010, as taxas eram de 90,4% e 9,6%, respectivamente. As menores taxas de analfabetismo foram observadas entre as faixas etárias de 15 a 24 anos (1,5%), enquanto a faixa de 65 anos ou mais registrou a maior redução, passando de 38,0% em 2000 para 20,3% em 2022.

As taxas de analfabetismo são mais elevadas entre pretos (10,1%) e pardos (8,8%) em comparação com brancos (4,3%), sendo a taxa de analfabetismo entre indígenas (16,1%) quase quatro vezes maior que a dos brancos. A região Nordeste, mesmo com o aumento da taxa de alfabetização de 80,9% em 2010 para 85,8% em 2022, continua com a menor taxa de alfabetização do país e a maior taxa de analfabetismo (14,2%). As maiores taxas de alfabetização foram registradas em Santa Catarina (97,3%) e no Distrito Federal (97,2%), enquanto Alagoas (82,3%) e Piauí (82,8%) tiveram as menores. A taxa de alfabetização entre as pessoas indígenas foi de 85,0% em 2022, com melhorias em todas as regiões e faixas etárias.³

É incontestável que uma parcela da população brasileira é funcionalmente alfabetizada, possui habilidades de leitura e compreensão de texto, no entanto, ainda é alarmante o número de pessoas que são analfabetas ou possuem habilidades de leitura rudimentares, limitadas até mesmo para interpretar textos breves.

“[...] a linguagem não é apenas um instrumento de comunicação, mas também o próprio pensamento do ato. O conhecimento não se separa da forma linguística em que se expressa, e por isso a linguagem também constitui o limite, ainda que móvel, do pensamento. A linguagem não se organiza apenas segundo princípios racionais. As palavras irradiam a capacidade de comunicação para os domínios mais amplos da vida e das forças que a integram, modificam-na e a expressam” (Helder apud Biderman, 2001, p. 125).

³ Informações completas referente a pesquisa realizada pelo IBGE em 2022 em todas as capitais do país referente ao analfabetismo: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/40098-censo-2022-taxa-de-analfabetismo-cai-de-9-6-para-7-0-em-12-anos-mas-desigualdades-persistem>

Neste contexto, é essencial adotar uma linguagem acessível para garantir a igualdade de todos perante a lei. Além disso, a incorporação de elementos visuais em partes dos documentos jurídicos pode promover uma compreensão mais ampla por parte dos usuários.

Para garantir o acesso à informação nos textos jurídicos, além da aplicação de linguagem simples, é altamente recomendada a utilização de textos multimodais, uma abordagem que tem sido amplamente empregada por jornais e revistas, ao combinar texto com imagens. Como destaca Dionísio (2006, p. 132), “imagem e palavra mantêm uma relação cada vez mais próxima, cada vez mais integrada”.

Os textos multimodais integram diferentes formas de comunicação, como texto, imagens, gráficos e outros recursos visuais, com o objetivo de tornar a informação mais acessível e promover uma compreensão mais ampla entre os diversos públicos.

“Texto multimodal ou multissemiótico é aquele que recorre a mais de uma modalidade de linguagem ou a mais de um sistema de signos os símbolos (semioses) em sua composição. Língua oral e escrita (modalidade verbal), linguagem corporal (gestualidade, danças, performances, vestimentas – modalidade gestual), áudio (música e outros sons não verbais – modalidade sonora) e imagens estáticas e em movimento (fotos, ilustrações, grafismos, vídeos, animações – modalidades visuais) compõem hoje os textos da contemporaneidade, tanto em veículos impressos como, principalmente, nas mídias análogas e digitais” (Rojo e Barbosa, 2015, p. 108).

Pesquisas demonstram o impacto positivo da integração de diferentes modalidades. Lester (2006) cita estudos que revelam que as pessoas retêm apenas 10% do que ouvem e 20% do que leem, mas quando associam leitura e o fazer, retêm até 80% da informação.

Além disso, um estudo conduzido por Dowse (2005) mostrou que a taxa de compreensão de rótulos de medicamentos aumenta significativamente quando se utiliza texto e imagem. A taxa de compreensão dos rótulos compostos apenas por texto é de 70%, enquanto para os rótulos que combinam texto e imagem, essa taxa sobe para 95%. Em outro estudo, Levie (1982) constatou que, quando as instruções incluem tanto texto quanto ilustrações, a performance das pessoas melhora em 323% em comparação àquelas que seguem instruções apenas com texto.

A utilização de textos multimodais no contexto jurídico pode desempenhar um papel fundamental na promoção do acesso à justiça. Ao integrar texto com elementos visuais, gráficos e outras modalidades, é possível não apenas aumentar a retenção de informações, mas também

garantir que o conteúdo seja mais amplamente compreendido e eficientemente absorvido por um público diversificado.

É fundamental destacar que a linguagem acessível deve ser empregada em todos os documentos jurídicos, sejam eles de natureza privada ou pública. Essa prática não apenas deve alcançar o público-alvo, mas também beneficiar qualquer pessoa que tenha acesso à documentação, independentemente de estar diretamente envolvida no contexto jurídico. Além disso, a semiótica pode ser aplicada ao design e inserida no universo jurídico, essa abordagem traz ganho para a melhora da mensagem e compreensão.

“O interpretador de um produto não é só o indivíduo único. Ele é multiplicável em vários sujeitos, usuários, consumidores ou não, meros espectadores de uma ocorrência. A mensagem percorre, por diferentes canais, caminhos até chega ao público-alvo, mas não se restringe a esse. O projeto de design pode envolver desde o cliente que contratou o serviço até o usuário ou consumidor final, passando por fornecedores e pessoas que estarão envolvidas na comercialização e na difusão do produto gerado. Portanto, o designer deve conhecer as intenções, metas, exigências e limitações do seu cliente e se preocupar com as características geográficas, temporais e socioeconômicas não só do usuário visado, mas até mesmo da comunidade em geral, daqueles que dificilmente se aproximarão de fato ao produto” (Niemeyer, 2007, p. 29).

A sobrecarga de termos jurídicos dificulta o acesso à justiça, pois prejudica a compreensão. Quando as informações não são compreendidas ou utilizadas adequadamente, isso pode não apenas afetar o acesso à justiça, mas também privar os indivíduos de seus direitos fundamentais e expô-los a riscos.

“A acessibilidade da informação baseia-se na hipótese de que o grau de compreensão de um discurso está ligado à simplicidade, à clareza com a qual o discurso é construído. (...) O que é, em si, uma linguagem simples ou empolada, e para que tipo de público? O que é, em si, uma explicação clara ou obscura, e para quem? Além disso, a acessibilidade não pode ser concebida da mesma maneira para cada suporte midiático (televisão, imprensa, rádio). Na verdade, a acessibilidade depende do imaginário linguístico concebido pela instância de enunciação, o imaginário ideal sobre o modo de escrever, o imaginário atribuído ao receptor segundo seu status social” (Charaudeau, 2019, p.81)

É necessário que o Poder Público e o Estado implementem políticas de transparência para informar a população sobre seus direitos, deveres e como acessar essas informações. Além disso, ao redigir um texto acessível, é essencial considerar não apenas os elementos textuais,

mas também o público-alvo, a fim de desenvolver uma estratégia eficaz de simplificação da linguagem.

“Ao falar, levo em conta o campo aperceptivo da percepção do meu discurso pelo destinatário: até que ponto ele está a par da situação, dispõe de conhecimentos especiais de um dado campo cultural da comunicação; levo em conta as suas concepções e convicções, os seus preconceitos (do meu ponto de vista), as suas simpatias e antipatias – tudo isso irá determinar a sua ativa compreensão responsiva do meu enunciado por ele” (Bakhtin (2016b p. 63).

Uma comunicação é considerada clara quando as palavras, a estrutura e o design são transparentes o suficiente para que os leitores consigam facilmente localizar a informação desejada, compreendê-la e utilizá-la de forma eficaz.

1.6 O Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples – CNJ portaria 351/2023

Em 4 de dezembro de 2023, foi publicada a Portaria 351/2023, que institui, por meio do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Selo Linguagem Simples.

O propósito declarado desta portaria, conforme seu preâmbulo, é promover o uso de linguagem simplificada, com o objetivo de garantir o acesso aos direitos fundamentais, como o acesso à justiça, à informação e aos atos processuais, além de reduzir a excessiva formalidade na comunicação, incluindo despachos, decisões e sentenças. Conforme o artigo 1º, §1, "para os fins a que se destina o selo definido neste ato, entende-se por linguagem simples aquela que é direta e compreensível a todos os cidadãos na produção das decisões judiciais e na comunicação geral com a sociedade".

Destaca-se o artigo 2º, inciso I, que trata da simplificação da linguagem nos documentos, especialmente na alínea b, que diz “criação de manuais e guias para orientar os cidadãos sobre o significado das expressões técnicas indispensáveis nos textos jurídicos”. Ao abordar a utilização de técnicas para orientar os cidadãos, essa portaria reitera a legalidade da reformulação do mandado de citação do Juizado Especial de Bauru, com o uso de linguagem simples, *legal design* e *visual law*.

A portaria reforça a rejeição ao uso do “juridiquês” e representa um compromisso assumido pela magistratura, marcando o início de uma nova era jurídica, caracterizada por uma linguagem mais acessível, que permite à sociedade compreender, por exemplo, as decisões judiciais. É inegável o excesso de formalismo e a adoção de uma linguagem excessivamente complexa, que dificulta o acesso de todos, inclusive daqueles envolvidos no sistema Judiciário.

Além disso, de acordo com informações divulgadas pelo CNJ, a adesão ao pacto foi unânime nas Justiças Estaduais, Eleitorais, do Trabalho, Militar e na Escola Judicial, com exceção dos Tribunais e Conselhos Superiores, sendo que apenas o Tribunal Superior Eleitoral não aderiu até o momento. O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, por exemplo, foi um dos que aderiram ao pacto. A adesão foi realizada por meio de assinatura virtual do presidente, Desembargador Fernando Antônio Torres Garcia, em dezembro de 2023, sinalizando o início de uma nova era de inovação e garantia de dignidade para a sociedade.⁴

Para identificar e reconhecer os Tribunais que estão implementando a linguagem simples conforme o Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples, o CNJ publicou a Resolução 143/2024. Esta resolução regulamenta as etapas necessárias para inscrição, avaliação e premiação dos Tribunais. Aqueles que atenderem a todos os requisitos receberão a certificação e o Selo Linguagem Simples. A premiação será concedida anualmente em 13 de outubro, conforme ilustrado na Figura 1.

Figura 1 - Selo da linguagem simples



Fonte: Conselho Nacional de Justiça⁵

O compromisso estabelecido foi resultado de uma análise cuidadosa de diversas fontes normativas e de estudos relevantes. Dentre essas fontes o CNJ destaca a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Pacto de São José da Costa Rica, a Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial (Decreto n. 65.810/1969), a Convenção Interamericana contra o Racismo, a Discriminação Racial e Formas Correlatas de Intolerância (Decreto n. 10.932/2022), as regras de Brasília sobre acesso à justiça das pessoas em condição de vulnerabilidade e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ODS 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes).

⁴ CNJ divulgou matéria informando que a “justiça paulista adere ao pacto nacional do Judiciário pela linguagem simples” <https://www.cnj.jus.br/justica-paulista-adere-ao-pacto-pela-linguagem-simples/>

⁵ <https://www.cnj.jus.br/gestao-da-justica/acessibilidade-e-inclusao/pacto-nacional-do-judiciario-pela-linguagem-simples/selos/>

A implementação do Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples e a adesão de tribunais ao Selo Linguagem Simples representam passos significativos para a democratização da justiça e o acesso à informação.

1.7 Inovação no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo

O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, considerado o maior Tribunal do mundo em número de processos, adotou o processo eletrônico em 2006, por meio da Lei 11.419/2016, que dispõe sobre a informatização do processo judicial. Desde então, esse sistema tem sido desenvolvido de forma contínua, sendo que foi integrado gradualmente e de maneira estruturada em todas as comarcas do Estado. O objetivo desse avanço é alcançar a plena digitalização de todos os processos, promovendo a eficiência e a modernização do sistema Judiciário.

“Estudos técnicos realizados pelos Tribunais que já utilizam o SAJ indicam, em média: 47% de ganho na taxa de vazão dos processos (congestionamento), 87% de aumento no índice de atendimento de novos processos e 50% de aumento na produtividade de magistrados” (Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, 2024).⁶

Conforme o 6º Balanço da Sustentabilidade do Poder Judiciário, conduzido pelo CNJ entre 2015 e 2021, observou-se uma significativa redução de custos na Justiça Estadual e demais instâncias após a transição para o processo 100% digital. Essa mudança resultou na diminuição do consumo de recursos como papel, água, esgoto, copos e embalagens descartáveis de água mineral, além de uma redução no consumo de energia. Adicionalmente, houve um aumento notável nas ações voltadas para a inclusão social e ambiental, refletindo uma maior capacidade socioambiental e solidária do sistema Judiciário.⁷

Um balanço realizado pela Softplan⁸, desenvolvedora do sistema e-SAJ atualmente utilizado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo, revelou resultados expressivos com a digitalização, por exemplo, aumento da produtividade, redução de custos e ganhos em sustentabilidade. O acesso rápido às informações também foi destacado, permitindo que as partes acompanhem o andamento processual de forma eficiente. Além disso, houve uma diminuição de até 90% no tempo entre a distribuição do processo e o primeiro ato do juiz, evidenciando o impacto positivo da tecnologia na agilidade judicial.

⁶ Na plataforma do Tribunal do Estado de São Paulo é explicada de forma detalhada o 100% digital <https://www.tjsp.jus.br/CemPorCentoDigital>

⁷ <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/06/6o-balanco-da-sustentabilidade-do-poder-judiciario-280622.pdf>

⁸ <https://www.softplan.com.br/produto/saj-tribunais/>

Para promover inovação e transparência perante a sociedade, o Tribunal de Justiça implementou diversas iniciativas além da digitalização dos processos, entre elas, destaca-se a Petição e Sentença 10, que consiste na inclusão de até 10 laudas em tais documentos, visando maior clareza, detalhamento e preservação ambiental⁹. Além disso, foram introduzidos glossários jurídicos nos Juizados Especiais Cíveis e Juizados Especiais da Fazenda Pública¹⁰, fornecendo explicações sobre termos técnicos do direito.

O avanço tecnológico no Tribunal de Justiça de São Paulo não apenas modernizou e agilizou os processos judiciais, mas também proporcionou um contexto mais inclusivo e democrático para a participação cidadã. Nesse cenário, é fundamental compreender o impacto da transformação digital, que vai além da simples informatização, e se estende à inclusão de novas formas de pensamento e ao rompimento de paradigmas tradicionais. Como destaca Dorival Rossi e Joseph Cortina.

“A produção de conhecimento nunca foi tão inclusiva como pode ser hoje em dia e torna-se importante atuar tendo como base o desenvolvimento tecnológico atual, brindando possibilidades de participação e oportunidades a todos de forma democrática. O universo digital demonstra que pode abrir e ampliar um mundo de possibilidades e ser capaz de criar reais mudanças no uso de metodologias e definição de métodos vanguardistas, na inclusão de novas formas de pensamento e no ato de romper paradigmas com o uso de ambientes digitais” (Rossi e Cortina, 2022, p31).

Em outubro de 2019 foi instituído através da Portaria nº 9.787/19 o Laboratório de Inovação do TJSP, que tem como objetivo inovar as atividades Judiciária e dar celeridade aos serviços prestados aos cidadãos. Nota-se que a proposta em estudo de reformulação do mandado de citação do Juizado Especial Cível, atende a proposta de inovação de melhora de serviço a sociedade, bem como economia financeira com a redução de contato direto para esclarecer informações de documentos públicos.

As práticas adotadas demonstram um retorno significativo para a sociedade, e a inovação deve ser constantemente aplicada também ao Mandado de Citação do Juizado Especial Cível, utilizando técnicas de linguagem simples, *legal design* e *visual law*. A incorporação de texto multimodal e políticas públicas será fundamental para continuar a

⁹ O projeto petição 10 e sentença 10 é uma iniciativa do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, para garantir a celeridade processual e preservação da Natureza. Nesse projeto é garantido um selo para ser incluído em petição e sentenças escritas no limite proposto.

<https://www.tjsp.jus.br/Peticao10Sentenca10/Peticao10Sentenca10/Default>

¹⁰ Glossário – Vocabulário jurídico:

<https://www.tjsp.jus.br/JuizadosEspeciais/JuizadosEspeciais/VocabularioJuridico>

promoção do acesso à justiça e à inclusão social, contribuindo para a eficiência e a transparência no sistema Judiciário.

1.8 Noções gerais do Juizado Especial Cível – Lei 9.099/95

O Juizado Especial Cível, comumente denominado JEC, é uma instituição que representa um marco significativo no acesso à justiça. Foi concebido com o propósito de desburocratizar e agilizar a resolução de demandas de menor complexidade no âmbito civil, oferecendo uma alternativa mais célere e acessível aos tradicionais processos judiciais.

Os atos processuais estão definidos na Lei 9.099/95, de 26 de setembro de 1995, e são inspirados nos princípios da simplicidade procedimental e da celeridade processual. O Juizado Especial Cível atua em casos que envolvem litígios de menor monta financeira, geralmente com valores de até 40 salários-mínimos.

“As principais características do procedimento da Lei no 9.099/1995 na solução dos conflitos de menor complexidade são a gratuidade em 1º grau, a ênfase pela conciliação, a desformalização, a dispensa de advogado nas causas até 20 salários mínimos e a possibilidade de o juiz adotar em cada caso a decisão que reputar mais justa e equânime, atendendo aos fins sociais da lei e às exigências do bem comum e a ausência de preclusão das decisões interlocutórias anteriores à sentença” (Tosta, 2010, p.3).

Neste contexto, o papel do advogado, embora essencial, pode ser dispensado em determinadas situações conforme a legislação vigente. Essa possibilidade é particularmente significativa, pois facilita o acesso à justiça para aqueles que não possuem recursos financeiros para custear honorários advocatícios. No entanto, é importante refletir se, mesmo com a legislação permitindo o acesso direto ao Judiciário sem a necessidade de um advogado em alguns casos, um cidadão comum, diante da complexidade da linguagem jurídica, seria capaz de compreender e se expressar adequadamente nos autos.

A melhoria visual e escrita dos documentos jurídicos é fundamental para que a possibilidade de dispensar a representação de um advogado seja exercida de maneira eficaz. Tais melhorias garantem que o cidadão tenha plena compreensão do conteúdo expresso e possa se manifestar nos autos com clareza e confiança.

Apesar da simplificação procedimental, a justiça promovida pelos Juizados Especiais Cíveis é plenamente eficaz e garante os direitos das partes envolvidas. As decisões proferidas por seus juízes possuem plena validade e são passíveis de execução, assegurando a proteção dos direitos e a resolução efetiva dos conflitos.

Em suma, o Juizado Especial Cível representa um avanço significativo na democratização do acesso à justiça, promovendo um sistema mais acessível, ágil e eficiente para todos os cidadãos.

1.9 Mandado de citação no Juizado Especial Cível

O mandado de citação é o primeiro ato formal pelo qual o réu, executado ou interessado toma conhecimento da existência de um processo em andamento. Ele constitui o primeiro contato dessa parte com o processo, convocando-a formalmente para exercer seu direito de defesa, conforme fundamentado no artigo 238 do Código de Processo Civil¹¹.

O processo judicial se inicia com a elaboração da petição inicial, que é incumbida ao advogado constituído nos autos, salvo nas demandas do Juizado Especial Cível, cujo valor não exceda 20 salários-mínimos, em que a assistência de advogado pode ser dispensada, conforme o art. 9º da Lei 9.099/95. A petição inicial representa o instrumento pelo qual o demandante estabelece suas pretensões perante o Judiciário, expondo os fatos que embasam seu requerimento e solicitando ao juiz as medidas almejadas.

No Juizado Especial Cível, a petição inicial deve observar os requisitos estabelecidos nos artigos 14º a 17º da Lei 9.099/95, sendo elucidativa e abrangendo a qualificação das partes, o objeto da demanda, a causa de pedir, o pedido e, quando possível, o valor da causa e os meios de prova que se pretende utilizar.

Após a elaboração da petição inicial, sucede-se a distribuição, constituindo um ato precedente à citação. A distribuição do processo constitui um procedimento essencial dentro do sistema Judiciário, efetivado com o fito de assegurar que cada demanda judicial seja direcionada de modo imparcial e equitativo a um juiz habilitado para analisá-la e decidir sobre ela. Tal procedimento ocorre logo após o protocolo da petição inicial ou a inserção do processo no sistema do Tribunal.

A distribuição é conduzida de acordo com os preceitos predefinidos pelo Tribunal em questão, podendo ser realizada de maneira aleatória, por meio de sorteio eletrônico, ou conforme uma ordem sequencial estabelecida. A designação do juiz responsável pelo processo geralmente leva em consideração critérios como a especialização do magistrado em áreas específicas do direito, a distribuição equitativa da carga processual entre os juízes e a prevenção de situações de suspeição ou impedimento. A distribuição de processos é disciplinada pelo

¹¹ Art. 238. Citação é o ato pelo qual são convocados o réu, o executado ou o interessado para integrar a relação processual. Parágrafo único. A citação será efetivada em até 45 (quarenta e cinco) dias a partir da propositura da ação.

Código de Processo Civil (CPC) no título IV que trata sobre “da distribuição e do registro” e por regulamentações específicas de cada Tribunal.

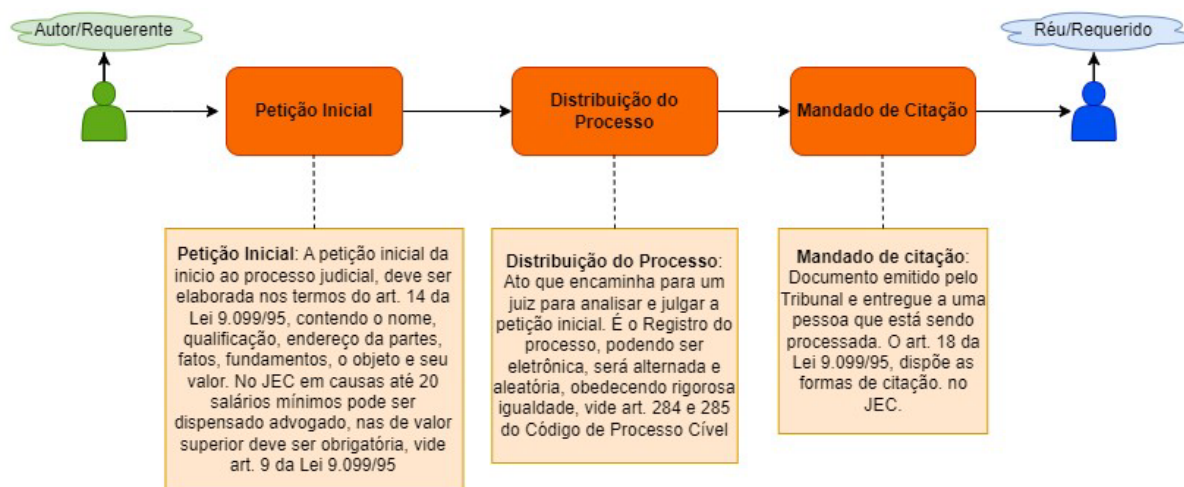
A citação inicial é um ato processual de suma importância, sendo realizada de maneira simplificada e célere, que objetiva citar o réu sobre o processo e convocá-lo para apresentar sua defesa e/ou comparecer em audiência. Segundo Greco Filho (2006, p.120), "a citação é a chamada judicial do réu para integrar a relação processual, sendo indispensável à validade do processo". No âmbito dos Juizados Especiais, a citação pode ocorrer por correio, oficial de justiça ou meio eletrônico, objetivando garantir a efetiva participação do réu e a celeridade processual característica desse rito.

O mandado de citação contém informações essenciais, como o número do processo, o nome das partes envolvidas, o objeto da ação e o prazo para que o réu apresente sua resposta. Além disso, indica o endereço do juizado onde o réu deverá comparecer ou enviar sua resposta, conforme previsão do artigo 18 da Lei 9.099/95.

“A Constituição Federal, no inciso I do art. 98, fixou a direção que haveria de ser observada pelo legislador para o estabelecimento de procedimento simples, desprendido de fórmulas especiais e que atendessem à necessidade de acesso fácil, rápido e eficiente do cidadão ao serviço judiciário. Esse procedimento submete-se aos princípios da simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, expressamente descritos no art. 2º da Lei no 9.099/1995, que já foram objeto de estudo em outra parte deste trabalho. Nada obstante essa determinação, não se descuidava da necessidade de observar como diretriz da atuação do Estado-juiz respeito ao princípio do devido processo legal. É imprescindível, para a validade do processo, garantir aos litigantes igualdade de condição na formulação de suas pretensões, diante do que não se pode deixar de observar disciplina que assegure a integração do processo. É disso que tratam os arts. 18 e 19 da Lei no 9.099/1995, ao disciplinarem a citação e intimação no processo do Juizado Especial Cível” (Tosta, 2010, p.86).

Na Figura 2 é possível verificar o fluxograma do início do processo de citação que está disposto na Lei do Juizado Especial Cível 9.009/95, percorrendo os passos da elaboração da petição inicial, distribuição do processo e expedição do mandado de citação até que chegue no destinatário.

Figura 2 - Fluxograma do início do processo até a citação



Fonte: Arte pela própria autora com base na regulamentação legal

O mandado de citação é o primeiro contato do réu com o processo que foi distribuído contra ele. Neste ato, o réu toma conhecimento da ação e dos passos que deve seguir, os quais estão expressos no mandado.

“Podemos definir citação, no procedimento do Juizado Especial da Lei no 9.099/1995, como sendo o ato judicial por meio do qual se dá conhecimento ao réu do pedido contra ele formulado, com o objetivo de que compareça à audiência prévia de conciliação, formule defesa e/ou apresente pedido contraposto” (Tosta, 2010, p.88).

Há diversas cartas de mandado de citação expedida no Juizado Especial Cível, dentre elas, citação referente a título executivo extrajudicial; apresentar defesa sem audiência; audiência de conciliação agendada para ocorrer no formato presencial; audiência de conciliação, instrução e julgamento agendada para ocorrer no formato presencial; audiência virtual de conciliação; e audiência virtual de conciliação, instrução e julgamento.


A que será objeto de análise nesse trabalho é a audiência virtual de conciliação, instrução e julgamento, por ser a mais completa de todos os mandados. A audiência de conciliação, instrução e julgamento é uma etapa processual fundamental dentro do sistema judicial, consiste em uma reunião presidida pelo juiz responsável pelo caso, na qual as partes envolvidas são convocadas para comparecerem e tentarem resolver o conflito de forma amigável, por meio da conciliação.

O objetivo principal é promover a resolução pacífica do litígio, evitando assim a necessidade de um julgamento propriamente dito. Caso as partes cheguem a um acordo durante a audiência de conciliação, este é formalizado por meio de um termo de acordo, que tem força

de decisão judicial e deve ser cumprido pelas partes. Se não houver acordo, o processo segue para a fase de instrução.

Na audiência de instrução, são produzidas as provas necessárias para o julgamento do caso. O objetivo é fornecer ao juiz todos os elementos necessários para que ele possa tomar uma decisão fundamentada. Por fim, a audiência de julgamento é o momento em que o juiz profere a sentença, ou seja, a decisão final sobre o caso. Na Figura 3 é possível verificar o atual mandado de citação e intimação de audiência virtual de conciliação, instrução e julgamento, adotado pelos Juizados Especiais Cíveis do Estado de São Paulo.

Figura 3 - Mandado de Citação e Intimação – audiência virtual de conciliação, instrução e julgamento – Juizado Especial Cível

	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO COMARCA [COMARCA DO PROCESSO] [FORO DO PROCESSO] [VARA DO PROCESSO]
	[Endereço da Vara Resumido] - [Município da Vara]-[UF do Endereço da Vara] - CEP [CEP do Endereço da Vara] - Horário de Atendimento ao Público: das [Horário de Atendimento ao Público]
CARTA DE CITAÇÃO E INTIMAÇÃO DE AUDIÊNCIA – PROCESSO DIGITAL	
[Tipo de Processo] nº:	[Número do Processo]
Classe – Assunto:	[Classe do Processo no 1º Grau] - [Assunto Principal do Processo]
[Tipo Completo da Parte Ativa Principal]:	[Nome da Parte Ativa Principal]
[Tipo Completo da Parte Passiva Principal]:	[Nome da Parte Passiva Principal]
Data da Audiência:	[DATA E HORA DA AUDIÊNCIA SELECIONADA] - AUDIÊNCIA VIRTUAL
Destinatário:[Nome do Destinatário do AR] [Endereço Completo do Destinatário do AR]	
Pela presente, comunico que perante este Juízo tramita a ação em epígrafe, da qual fica Vossa Senhoria CITADO(A) de todo o conteúdo da petição inicial e da decisão, bem como INTIMADA(O) a participar da AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO, INSTRUÇÃO E JULGAMENTO acima mencionada, munido de documento de identidade, nos termos do art. 18, incs. I e II, e no art. 19, <i>caput</i> , ambos da Lei nº 9.099/1995, ficando, ainda, ciente de que o recibo que acompanha esta carta valerá como comprovante que esta citação se efetivou.	
ADVERTÊNCIAS: 1- A audiência ocorrerá por videoconferência. Ingressar no dia e horário designado pelo link informado, com vídeo/áudio habilitados e munido de documento de identidade com foto. Na audiência poderá ser necessária a permanência em espera, ficando ciente que somente restará concluída a sua participação quando for devidamente liberado(a). As orientações de acesso estão disponíveis à consulta em: http://www.tjsp.jus.br/CapacitacaoSistemas/CapacitacaoSistemas/ComoFazer , no título: "Audiência Virtual - Participar de uma Audiência Virtual" e também serão enviadas no e-mail fornecido. 2 -Na ocasião, poderá apresentar defesa e/ou pedido contraposto de forma oral ou escrita, apresentar provas e até três testemunhas (cuja intimação, em caráter excepcional, poderá requerer até cinco dias antes da audiência), se quiser. 3- Deixando de participar da audiência, Vossa Senhoria será considerado REVEL , reputando-se verdadeiros os fatos alegados pelo(a) autor(a) na petição inicial, sendo proferido julgamento de imediato, ficando, ainda, ciente de que o recibo que acompanha esta carta valerá como comprovante que esta citação se efetivou. PARA PESSOA JURÍDICA: fica advertida(o) de que deverá participar, por seu representante legal, com prova de representação e poderá estar acompanhada(o) de advogado(a). O réu, sendo pessoa jurídica ou titular de firma individual, poderá ser representado por preposto credenciado, munido de carta de preposição com poderes para transigir, sem haver necessidade de vínculo empregatícios (§ 4º do art. 9º da Lei nº 9.099/1995). EM SE TRATANDO DE RELAÇÃO DE CONSUMO, PODERÁ HAVER INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA QUANDO DA INSTRUÇÃO. As mudanças de endereço ocorridas no curso do processo deverão ser comunicadas pelas partes ao juízo, reputando-se eficazes as intimações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência da comunicação (art. 19, § 2º, da Lei nº 9.099/1995).	
OBSERVAÇÃO: Este processo tramita eletronicamente. A visualização da petição inicial, dos documentos e da decisão que determina a citação (art. 250, II e V, do CPC) poderá ocorrer mediante acesso ao sítio do Tribunal de Justiça de São Paulo, na internet, no endereço abaixo indicado, sendo considerado vista pessoal (art. 9º, § 1º, da Lei Federal nº 11.419/2006) que desobriga a anexação. Petições, procurações etc, devem ser trazidos ao Juízo por peticionamento eletrônico. [Município da Vara], [Data do Sistema por Extensão], [Usuário do Sistema] - [Cargo do Usuário].	

Fonte: Juizado Especial Cível do Tribunal do Estado de São Paulo

Observa-se que não é um documento acessível para grande parte da sociedade, está com linguagem formal e técnica, destinada não a um público em geral, mas sim aos usuários do serviço da justiça.

2 DESIGN E INOVAÇÃO

2.1 *Design Thinking* no âmbito jurídico: abordagem centrada no usuário

O *design thinking*, originalmente um conceito do campo do design de produtos, tem conquistado um espaço significativo na área jurídica, revelando-se uma abordagem inovadora e eficaz para a resolução de problemas complexos e na promoção de uma visão centrada no usuário.

Tim Brown (2010, p.3) afirma que o *design thinking* não se trata de algo criado de forma súbita, mas sim de conhecimentos e habilidades adquiridos pelos designers ao longo de muitos anos, na busca de soluções às necessidades humanas utilizando os recursos disponíveis.

“Ao integrar o desejável ponto de vista humano ao tecnológico e economicamente viável, os designers têm conseguido criar os produtos que usufruímos hoje. O *design Thinking* representa o próximo passo, que é colocar essas ferramentas nas mãos de pessoas que talvez nunca tenham pensado em si mesmas como designers e aplicá-las a uma variedade muito mais ampla de problemas” (Brown, 2010, p.3).

Sua crescente aplicação no direito representa uma mudança paradigmática, permitindo a criação de soluções jurídicas mais acessíveis e compreensíveis para o público em geral. Essa abordagem, ao adotar uma perspectiva centrada no usuário, capacita os profissionais do direito a compreenderem as necessidades e expectativas dos indivíduos envolvidos nos processos legais, promovendo, assim, uma inovação jurídica mais alinhada às demandas da sociedade.

“Observar o mundo e gerar novas soluções abduzivamente é uma habilidade coletiva humana que apenas recentemente passou a ser vista como algo que necessita de algum talento excepcional” (Vianna et al, 2012, p.14).

A importância do uso das técnicas de *design thinking* no campo do direito reside na capacidade de estreitar a relação entre os usuários do sistema jurídico, sejam eles clientes, advogados, juízes ou outras partes interessadas. É fundamental identificar quem é o usuário para garantir que a solução criada atenda às necessidades desse público de forma abrangente.

“Identificar os usuários pode parecer uma atividade bastante simples, mas na verdade há muitas interpretações para o termo “usuário”. A definição mais óbvia diz respeito àqueles indivíduos que interagem diretamente com o produto a fim de realizar uma tarefa. A maioria das pessoas concorda com essa definição; entretanto existem outras que podem também ser consideradas definições de “usuário”. Por exemplo, Holtzblatt e Jones (1993) incluem em sua definição de “usuários” aqueles que gerenciam usuários diretos, aqueles que recebem produtos do sistema, que testam o sistema, que tomam decisões de compra e aqueles que utilizam produtos de concorrentes. Eason (1987) identifica três categoria de usuário: primário, secundário e terciário. Usuários

primários são aqueles que provavelmente serão usuários frequentes do sistema, secundários, aqueles ocasionais ou que utilizam o sistema por meio de um intermediário; e terciários, aqueles afetados pela introdução do sistema ou que terão influência na sua compra” (Rogers, 2013).

O *design thinking* tem se mostrado uma abordagem significativa no meio jurídico, podendo ser aplicada tanto no setor público quanto no setor privado. O desafio está em equilibrar a inovação com as tradições e normas, garantindo que as soluções propostas sejam eficazes e juridicamente válidas.

“Entenda a arte de conhecer o público. Não existe Design Thinking sem um grande esforço de observar, conhecer, entrevistar e compreender as pessoas que você quer servir. A palavra-chave aqui é “insight”.” (Pinheiro, 2011, p53).

Para aplicação dessa técnica no direito, em especial no mandado de citação, é importante aplicar as etapas de empatia, definição, ideação, prototipação e teste. Com o intuito de compreender os desafios e as oportunidades no contexto de citação jurídica para obter alternativas inovadoras e viáveis. Todavia, importante destacar que essas fases não são necessariamente uma sequência de começo, meio e fim, pode acontecer de ser necessário retrocessos ou avanços.

“[...] Há pontos de partida e pontos de referência úteis ao longo do caminho, mas o continuum da inovação pode ser visto mais como um sistema de espaços que se sobrepõem do que uma sequência de passos ordenados. Podemos pensar neles como a inspiração, o problema ou a oportunidade que motiva a busca por soluções; a ideação, o processo de gerar, desenvolver e testar ideias; e a implementação, o caminho que vai do estúdio de design ao mercado. Os projetos podem percorrer esses espaços mais de uma vez à medida que a equipe lapida suas ideias e explora novos direcionamentos. A razão para a natureza iterativa e não linear da jornada não decorre de desorganização ou indisciplina, mas de o design thinking ser um processo exploratório; quando realizado de modo correto, leva a descobertas inesperadas, e seria tolice não pagar para ver para onde elas levariam. Muitas vezes, essas descobertas podem ser integradas ao processo, sem interrupção. Em outras, a descoberta motiva a equipe a rever algumas de suas premissas mais básicas. Enquanto testa um protótipo, por exemplo, os consumidores podem nos proporcionar insights que apontam para um mercado mais interessante, mais promissor e, potencialmente, mais lucrativo que se revela a nossos olhos. Insights dessa natureza devem nos inspirar a ajustar ou repensar nossas premissas, em vez de seguir em frente presos ao plano original [...]” (Brown, 2010, p. 16).

Considerando esta premissa de que o procedimento não é linear, é essencial, em primeiro lugar, identificar quem é o usuário. O usuário pode assumir a figura do beneficiário ou do destinatário. O beneficiário no contexto em estudo é aquele que obtém vantagem com a aplicação das técnicas de *legal design* e *visual law* em sua rotina diária, seja ele próprio responsável por sua criação e aplicação. Por outro lado, o destinatário é definido como aquele que, em decorrência de estudos anteriores, é submetido a técnicas visando aprimorar a compreensão de termos jurídicos em um procedimento previamente estabelecido, no caso a citação judicial.

Assim, entendido que na pesquisa o usuário é o destinatário, o próximo passo é identificar a jornada do usuário, isto é, realizar o mapeamento das necessidades e aprofundar o conhecimento obtido através das etapas de análise e ideação para trazer melhorias no cotidiano.

“É uma representação gráfica das etapas de relacionamento do cliente com um produto ou serviço, que vai descrevendo os passos chave percorridos antes, durante e depois da compra e utilização. Quando é necessário entender o ciclo de relacionamento do cliente com a empresa, desde quando resolve comprar o produto/serviço, até descartá-lo ou realizar uma nova aquisição. Ao mapear essas etapas é possível analisar suas expectativas em cada momento, de maneira a criar formas de atendê-las melhor, surpreendendo o cliente. A jornada pode ser usada em conjunto com Personas para explorar como cada uma se relaciona com cada momento do ciclo de vida do produto ou serviço analisado de forma a criar soluções inovadoras para diferentes pontos de contato sob a ótica de cada perfil. Uma ideia gerada para uma Persona e um ponto de contato específico pode acabar sendo interessante para mais grupos de pessoas, mas só surgiu porque a equipe focou nas necessidades de um grupo em um momento específico” (Vianna, et al, 2012, p. 85).

Após entendermos profundamente quem é o usuário e quais são os passos que ele percorre ao interagir com o produto ou serviço, podemos começar a fase de ideação. Nessa etapa, é essencial usar técnicas como o brainstorming, onde várias ideias são geradas de forma livre e sem julgamentos, permitindo explorar diferentes possibilidades.

Essa abordagem criativa ajuda a pensar fora do habitual e a identificar soluções inovadoras para atender às necessidades do usuário. Com base nessas ideias, é possível criar um protótipo, uma versão simplificada e visual da solução proposta. Esse protótipo é uma representação tangível do produto ou serviço que será testado e refinado antes da implementação final. Ele nos permite validar conceitos e funcionalidades com o usuário, garantindo que a solução final seja verdadeiramente centrada no usuário e atenda às suas necessidades de forma eficaz.

“Como a abertura à experimentação é a essência de qualquer organização criativa, a prototipagem – a disposição de seguir adiante e testar alguma hipótese construindo o objeto – é a melhor evidência de experimentação. Podemos pensar em um protótipo como um modelo terminado de um produto prestes a ser fabricado, mas esse conceito começa a ser aplicado muito antes do processo. Ele precisa incluir estudos que podem parecer toscos e simples e inclui mais do que apenas objetos físicos” (Brown, 2010, p. 84).

Ao integrar o olhar humano com o tecnológico e o economicamente viável, os profissionais do design em conjuntos com outras áreas têm conseguido criar soluções que atendem às necessidades humanas de forma eficaz. Essa abordagem, ao adotar uma perspectiva centrada no usuário, capacita os profissionais do direito a compreenderem as necessidades e expectativas dos indivíduos envolvidos nos processos legais, promovendo, assim, uma inovação jurídica mais alinhada às demandas da sociedade.

Portanto, a aplicação do *design thinking* no campo do direito representa uma valiosa oportunidade para criar soluções jurídicas mais eficientes, acessíveis e centradas no usuário, promovendo a transformação da prática jurídica e tornando-a mais alinhada às necessidades da sociedade moderna.

2.2 Design emocional em documento jurídico

De acordo com Norman (2008, p. 88 a 108), o design pode ser categorizado em três dimensões distintas: visceral, comportamental e reflexiva. A dimensão visceral se manifesta por meio do impacto emocional, no qual o designer busca que o produto inspire criatividade e profundidade.

Na dimensão comportamental, Norman (2008, p. 88 a 108) afirma que o foco recai sobre o desempenho e a utilidade do produto, relegando a estética a um segundo plano. Um design inadequado nessa esfera pode resultar em frustração por parte do usuário, destacando a relevância da funcionalidade sobre o aspecto visual. Por fim, a dimensão reflexiva está intrinsecamente ligada ao significado atribuído aos objetos, às memórias pessoais e à imagem projetada para os outros. Nesse contexto, a satisfação derivada da representação simbólica do objeto supera eventuais inconveniências relacionadas ao seu uso cotidiano.

“Desse modo, é possível concluir que os significados vão muitas vezes além do prazer estético (visceral), ou de uso (comportamental), considerando que estão associados à dimensão simbólica. O valor simbólico, por sua vez, varia de acordo com o contexto sociocultural e os valores pessoais de cada sujeito” (Queiroz, et al, 2009).

Devido à grande diversidade de produtos existentes, é improvável que o mesmo produto agrade a todos de forma unânime, sendo que cada um despertará sentimentos diferentes em cada pessoa.

“O design deve fazer uso das características inerentes naturais das pessoas e do mundo, deve explorar os relacionamentos naturais e as coerções naturais. Tanto quanto possível, deve operar sem instruções ou rótulos. Qualquer instrução ou treinamento necessário só deve precisar ser dado uma única vez; a cada explicação simples basta se houver racionalidade no design, se tudo tiver seu lugar e sua função, e se os resultados das ações forem visíveis. Se a explicação induzir a pessoa a pensar ou a dizer “como vou conseguir me lembrar disso?”, o design terá falhado” (Norman, 2006, p. 222).

Ao aplicar esse conceito aos textos jurídicos, a utilização de técnicas visuais e de linguagem acessível pode promover uma resposta emocional positiva em relação ao design do documento, facilitando sua compreensão. É inegável que ao ser citado para responder referente a um processo judicial, surge imediatamente uma sensação de desconforto e insegurança, o que pode obstruir o raciocínio. Portanto, ao empregar abordagens como o *legal design* e o *visual law*, essa emoção é transformada em clareza e entendimento.

“Há muito tempo sabemos que quando as pessoas estão ansiosas, tendem a estreitar os processos de raciocínio, concentrando-se em aspectos diretamente relacionados ao problema. Os resultados de Isen mostram que quando as pessoas estão mais relaxadas e felizes, seus processos de raciocínio se expandem, tornando-se mais criativos, mais imaginativos” (Norman, 2008, p.39).

Nesse contexto, atributos como aparência agradável, sensações táteis e auditivas assumem uma importância primordial, incluindo cores e símbolos. Heller (2021, p. 22) afirma que “não existe cor destituída de significado. A impressão causada por cada cor é determinada por seu contexto, ou seja, pelo entrelaçamento de significados em que a percebemos”.

Desse modo, para aplicar e reformular o modelo de mandado de citação de maneira assertiva, reduzindo impactos negativos e utilizando termos acessíveis, adota-se a metodologia de *design thinking*, com foco na experiência do usuário e no usuário como o centro de toda a concepção.

2.3 Origem do *legal design*

O *legal design* não possui um ponto de partida claramente definido, embora já se observe, há algumas décadas, questionamentos sobre a compreensão dos documentos jurídicos.

Com o passar do tempo, alguns nomes começaram a se destacar, e o termo *legal design* foi cunhado.

Na Finlândia, figuras como Stefania Passera e Antti Innanen ganharam destaque, enquanto nos Estados Unidos, Margaret Hagan fundou o *Legal Design Lab* na Universidade de Stanford, o que popularizou ainda mais o termo. Na Holanda, o Estúdio Aclara também se destaca, enquanto na África do Sul, a *Comic Contracts*, de Robert de Rooy, busca promover a inclusão social por meio de contratos em formato de quadrinhos. Esses esforços ajudaram significativamente na consolidação e disseminação do conceito de *legal design*.

“Apesar da falta de um evento inicial que tenha gerado o legal design, alguns expoentes acabam se destacando nessa prática no cenário mundial. Existe uma escola importante na Finlândia na qual alguns dos nomes que se destacam são a Stefania Passera, pelo trabalho realizado na política de privacidade de uma empresa chamada Juro, e Antti Innanen, fundador do estúdio de legal design. Helena Haapio também se destaca pelo trabalho acadêmico realizado. No momento de consolidação em que a matéria de legal design se encontra, esse esforço é importante para dar base científica e insumo para que a matéria se dissemine e evolua. Nos Estados Unidos, Margaret Hagan se destacou por ter criado o Legal Design Lab na faculdade de Stanford, levando a matéria para uma instituição de ensino superior renomada mundialmente. Ela também acabou se tornando uma das principais expoentes por ter popularizado o nome legal design para se referir a essa prática dentro do direito. A Holanda também possui um estúdio importante de legal design chamado Aclara. Por fim, a África do Sul também se destaca no cenário mundial pelo trabalho feito pela Comic Contracts de Robert de Rooy. Robert é responsável por criar contratos no formato de quadrinhos para conseguir gerar inclusão social, principalmente focando na população analfabeta que precisa lidar com documentos jurídicos sem saber sequer ler” (Nybo; et al, 2021, p. 28 e 29).

Embora não haja um ponto de origem claramente definido, a figura central no desenvolvimento do conceito é Margaret Hagan. Enquanto estudante de direito na *Stanford Law School*, Hagan teve a oportunidade de explorar o *design thinking*, o que a levou a perceber o potencial dessa abordagem em diversos campos, incluindo o direito. Após realizar extensos estudos sobre a interseção entre design e direito, ela fundou o *Legal Design Lab* em Stanford, em 2013, onde atualmente exerce a função de diretora.

No Brasil, não há uma data específica que marque o início da aplicação do *legal design*. Inicialmente, essa prática surgiu como design da informação, que se concentra em tornar as informações mais claras de maneira geral. No entanto, é importante destacar que o design da

informação difere do *legal design*, pois, enquanto ambos visam uma comunicação mais clara, o *legal design* é especificamente direcionado à simplificação e clareza de documentos legais.

“Em pesquisas, é possível encontrar textos e registros de 1991, por exemplo, quando técnicas de *information design* começaram a surgir para facilitar a compreensão de informações complexas. Então, diversas pessoas passaram a utilizar elementos de design, como gráficos, imagens, cores, ícones e outros recursos, que podem, de alguma forma, ser precursores de uma prática, hoje denominada *legal design*” (Maia, 2020, p.9).

2.4 Conceito e aplicação do *legal design*

Legal design, ou "design jurídico", é a convergência entre a disciplina do design e o campo jurídico, incorporando abordagens criativas e práticas transformadoras, mais acessíveis e centradas no usuário. Essa prática entra no domínio jurídico como um processo de inovação, com o objetivo de aprimorar o que já existe, transformando-o em algo mais eficiente, eficaz e funcional.

“Os dicionários comuns da língua inglesa definem design como “o modo como algo foi feito: o modo como as partes de algo (como um edifício, máquina, livro, etc.) são formados e estruturados para um uso ou efeito particulares etc.” Ao contrário das ideias difundidas sobre design, esta definição concentra-se no processo de criação de algo e não no resultado do produto acabado. O “design” não se preocupa principalmente com a estética ou a “aparência de um produto”, nem está restrito a produtos móveis ou objetos imóveis, como máquinas, bens de consumo, edifícios ou trabalhos de arte. Em vez disso, o design, ou design thinking, é o processo cognitivo subjacente ao desenvolvimento de novas ideias. Como tal, o design não está preocupado com as coisas são, mas como “devem ser”, e os profissionais, como arquitetos, médicos e gerentes, devem desenvolver processos para atingir esse objetivo” (Barton; et al, 2017, p. 356).

A aplicação do design no direito envolve a cocriação e experimentação de elementos já existentes, mas com o objetivo específico de promover a inclusão da sociedade através do acesso e compreensão dos documentos jurídicos. Muitas vezes, ao ter acesso a um documento jurídico ou até mesmo ao assiná-lo, surgem dúvidas sobre o que está sendo assinado e incompreensão de informações. A ilustração da Figura 4 representa esse momento de incerteza, que pode ser significativamente mitigado por meio de técnicas de *legal design*, proporcionando maior clareza e entendimento para o destinatário.

Figura 4 - Charge com os dizeres traduzidos “assine aqui para indicar que não em ideia do que acaba de assinar”



*Firme aquí para indicar que no tiene
ni idea de lo que acaba de firmar*

Fonte: ÍRIS Laboratório de inovação e dados¹²

A charge acima faz uma crítica ao excesso de “juridiquês”, à falta de clareza nos documentos e à barreira que isso cria no acesso à justiça. Essa crítica é válida, pois aponta uma prática que tem sido combatida por meio do *legal design*, uma prática que converge com inovação, políticas públicas e acessibilidade.

Nesse contexto, o *legal design* emerge como uma disciplina interdisciplinar fundamentada em teorias respaldadas por diversos estudos científicos. Ele busca uma comunicação clara por meio de um design intencional, adotando práticas visuais para facilitar a compreensão. Além disso, é apoiado na prototipagem para alcançar resultados e correções de forma mais ágil.

“Para que toda essa disrupção possa acontecer, é fundamental iniciarmos a jornada da inovação com a organização do que podemos extrair da quantidade massiva de dados que são produzidos no universo jurídico, seja setor público ou privado. O design no

¹² https://irislab.ce.gov.br/wp-content/uploads/2022/06/Apresenta%C3%A7%C3%A3o_Linguagem-Simples-e-Inova%C3%A7%C3%A3o-Jur%C3%ADdica.pdf

Direito sempre começa pela observação, e as informações a serem observadas encontram-se nos documentos, processos judiciais, contratos, na comunicação entre as partes. E a tecnologia, através da automação e da inteligência artificial, tem ajudado bastante na compreensão de todo esse contexto, para que possamos utilizar esses dados como principal ativo da gestão estratégica da transformação digital no Direito” (Batista; et al, 2021, p. 121).

Partindo desse pressuposto surge o *legal design*, termo cunhado por Margareth Hagan em 2013. Hagan publicou um ebook chamado *law by design*, em que descreve claramente sobre o conceito e objetivos do *legal design*.

“O *legal design* é uma maneira de avaliar e criar serviços jurídicos, com foco em quão úteis e envolventes esses serviços são. É uma abordagem com três conjuntos principais de recursos – processo, mentalidade e técnicas próprias – para os profissionais do direito usarem. Esses três recursos podem nos ajudar a conceber, construir e testar melhores maneiras de fazer as coisas no direito, que envolverão e capacitarão tanto leigos quanto profissionais do direito” (Hagan, 2017).

Ao utilizar as abordagens de processo, mentalidade e técnicas próprias, em conjunto com princípios do design que envolve criatividade e praticidade centrada no ser humano, direciona o profissional a ter ideias, realizar pesquisas aprofundadas e aplicar técnicas com o objetivo de ter o usuário no centro para resolver problema de comunicação.

“O legal design municia o profissional para que seja capaz de enxergar o mundo pelas mesmas lentes de seus clientes e das pessoas que não trabalham na área jurídica. A ferramenta também pode ajudar o advogado a ilustrar melhor os casos jurídicos em que foi contratado para atuar, buscando cativar a atenção dos julgadores. (...) Alguns profissionais já estão gravando vídeos para fundamentar seus casos e utilizando QR Codes nas petições para que os juízes possam acessar as explicações audiovisuais. Mas há muito mais a ser feito. Palavras e imagens, quando combinadas, são capazes de nos ajudar a pensar, lembrar, sentir, entender e dar sentido às coisas” (Azevedo, 2021).

O *legal design* não se propõe a embelezar esteticamente os documentos. Conforme aponta Hagan (2017), seu objetivo é capacitar tanto o leigo na compreensão de questões jurídicas quanto o profissional do direito na prática de uma advocacia mais eficaz, visando a prestação de serviços de forma mais eficiente, portanto o objetivo é atender ambos os lados. O direito ao acesso, do entendimento é um direito básico do cidadão.

“Petições criadas a partir do olhar do Legal Design são mais agradáveis de serem lidas e, portanto, podem conduzir melhor a argumentação aumentando o "poder de convencimento". Ainda que não haja imagens ou infográficos na petição, o simples

fato de se utilizar a tipografia adequada na elaboração do documento, com margens adequadas, estética simples e agradável aos olhos contribuem para melhorar a experiência do leitor, eliminando vieses negativos causados pelo documento” (Macedo, 2025).

Para melhor ilustrar sobre o uso do *legal design* e a revolução que tem causado no setor jurídico, um caso de sucesso é o da OLX Brasil, empresa de classificado online, após consultoria jurídica, começaram a utilizar técnicas de legal design e *visual law* em suas petições. De acordo com Marconi Darci “as petições passaram a incluir a criação de infográficos, vídeos e ambientes simulados, facilitando o acesso do Judiciário às particularidades da atuação da empresa entre seus usuários”. Logo no início do uso do *legal design* o êxito das ações foi de 58% para 96%¹³, foi registrado que de 49 decisões proferidas (sentenças e acórdãos), apenas 2 não foram acolhidas¹⁴, portanto, o uso do *legal design* teve um ganho significativo.

Outro destaque é a pesquisa realizada sobre o comportamento de usuários diante de documentos jurídicos, conduzida pela Bits Academy¹⁵ em outubro de 2020, e é importante ressaltar alguns números dessa pesquisa. Ao todo, 463 voluntários participaram, provenientes de 20 estados, e foram divididos em três grupos, o grupo controle, que representa o comportamento comum dos usuários; o grupo de advogados; e o grupo de leigos.

Nas perguntas direcionadas ao grupo controle, foi realizada uma questão sobre qual cláusula era mais fluida, e 64% dos participantes optaram pela cláusula com o texto mais curto. Outra pergunta consistiu na apresentação de dois contratos, um contendo apenas texto e o outro com alguns ícones inseridos ao lado do conteúdo. Ao ser questionado sobre qual modelo era mais claro, 92% dos participantes escolheram o modelo que utilizava a técnica de *legal design*, ou seja, o simples uso de ícones foi suficiente para tornar o texto mais compreensível.

Após analisar as definições e a aplicação do *legal design*, fica claro que essa prática integra os princípios e métodos do design com a experiência do usuário, com o objetivo de criar produtos e serviços jurídicos mais claros, garantindo, assim, o acesso à justiça.

2.5 Reestruturação dos padrões de comunicação jurídica sob a perspectiva do *visual law*

O *visual law*, ou direito visual, é uma subárea do *legal design* que tem como objetivo tornar a comunicação jurídica mais acessível por meio do uso de técnicas visuais, como

¹³ <https://www.migalhas.com.br/quentes/369205/projeto-de-legal-design-da-olx-traz-96-de-exito-em-acoes-judiciais>

¹⁴ <https://www.conjur.com.br/2022-jan-03/darci-visual-law-legal-design-provocam-revolucao-judiciario/>

¹⁵ Pesquisa completa realizada pela Bits Academy

https://www.migalhas.com.br/arquivos/2022/3/7EE2F8C68A1A8E_pesquisa-legaldesign.pdf

gráficos, fluxogramas e imagens. Ele se apresenta como um texto multimodal, combinando pelo menos duas formas de comunicação como imagens e texto escrito, podendo incluir também elementos como movimentos gestuais, fala e som.

“[...] também nos comunicamos e nos orientamos através de imagens, gráficos, sinais, setas, números, luzes... Através de objetos, sons musicais, gestos, expressões, cheiro e tato, através do olhar, do sentir e do apalpar. Somos uma espécie animal tão complexa quanto são complexas e plurais as linguagens que nos constituem como seres simbólicos, isto é, seres de linguagem” (Santaella, 2001, p.10).

Dessa forma, o *visual law* busca melhorar a clareza dos documentos jurídicos, tornando-os mais compreensíveis e acessíveis para os destinatários.

“O *visual law*, por sua vez, acolhe um dos objetivos do *legal design* em institutos jurídicos a partir da organização de informações e documentos jurídicos com técnicas de design gráfico e elementos visuais, por meio da tecnologia. Foca-se, assim, na questão informacional do instrumento que será apresentado ao usuário de forma mais clara e interativa, podendo conter vídeos, infográficos, fluxogramas, bullet points, gamificação, entre outros recursos” (Quinelato, 2021, p. 468).

A adoção dessas práticas permite a construção de documentos legais visualmente intuitivos, facilitando a compreensão por parte dos usuários e contribuindo para a transparência do sistema judicial. Ao incorporar elementos visuais e design gráfico nas petições e demais documentos legais, os profissionais do direito podem simplificar conceitos complexos, melhorar a clareza das informações apresentadas e, conseqüentemente, fortalecer a participação ativa dos envolvidos no processo judicial.

“As imagens são reconhecidas e processadas de forma mais rápida do que as palavras, além de serem mais fáceis de memorizar. Isso porque a memória de longo prazo capta as palavras por um único canal (verbal), enquanto as imagens são captadas por dois canais (verbal e visual) e armazenadas em diferentes lugares do cérebro. Essa dupla captação aumenta as possibilidades de acesso da memória, que pode utilizar qualquer um dos canais para lembrar a informação” (Coelho, 2020).

Quando se fala em acessibilidade, refere-se à inclusão de todos. Algumas das dificuldades para o entendimento de textos jurídicos podem decorrer de fatores socioeconômicos. De acordo com Cosenza (2011, p. 130), “o ambiente ao qual estamos expostos influencia o processo de aprendizagem, interferindo nos fatores psicológicos e emocionais e induzindo comportamentos que podem ser mais ou menos favoráveis ao aprendizado”. Além disso, alterações em regiões cerebrais podem causar condições como

dislexia, déficit de atenção, autismo, entre outras dificuldades cognitivas, que podem influenciar no entendimento de documentos jurídicos.

A construção de documentos judiciais utilizando técnicas visuais, como infográficos, fotos, linhas do tempo e ícones, contribui significativamente para facilitar o entendimento da narrativa. De acordo com Leonardo Sathler de Souza (2021, p. 184), a neuropsicologia da visão demonstra que o cérebro assimila de maneira mais eficiente as representações visuais, o que torna essas ferramentas eficazes para a comunicação no âmbito jurídico.

“Ao contrário da comunicação linear de palavras, que deve ser captada sequencialmente, muito do significado de uma imagem estática pode ser compreendido de uma só vez. Demora muito menos tempo e esforço mental para ver uma imagem do que ler mil palavras. Isso permite que os tomadores de decisão recebam mais informações e desenvolvam uma melhor compreensão do caso – ou, pelo menos, sintam que o fizeram. Quando as pessoas tiram fotos que parecem reais, elas tendem a acreditar que já conseguiram tudo o que poderiam” (Souza 2021, p.185 e 186).

De acordo com a Resolução 347/2020 do Conselho Nacional de Justiça, nos anexos das definições, o inciso XXV define o *visual law* como "subárea do *legal design* que utiliza elementos visuais, tais como imagens, infográficos e fluxogramas, para tornar o direito mais claro e compreensível".

Ainda na mesma resolução, no artigo 32, parágrafo único, dispõe-se que "sempre que possível, deverão ser utilizados recursos de *visual law* que tornem a linguagem de todos os documentos, dados estatísticos em ambiente digital, análise de dados e dos fluxos de trabalho mais claros, usuais e acessíveis".

Além disso, uma pesquisa conduzida por Bernardo de Azevedo investigou a percepção do Poder Judiciário sobre o uso de elementos visuais em petições, documentos que expõem solicitações ao Poder Judiciário. O estudo contou com 153 juízes federais de 17 estados brasileiros, sendo analisadas 147 respostas.

Segundo os resultados, os principais problemas identificados nas petições atualmente são: argumentação genérica (71,90%), redação prolixa (71,24%), excesso de páginas (62,09%), transcrição excessiva de jurisprudência (43,79%), má formatação da peça (30,72%) e uso excessivo de destaques no texto (21,57%). Além disso, questionou-se o que tornaria uma petição mais agradável, sendo destacados: redação objetiva (96,75%), boa formatação da peça (66%), redução no número de páginas (59%), combinação de elementos textuais e visuais

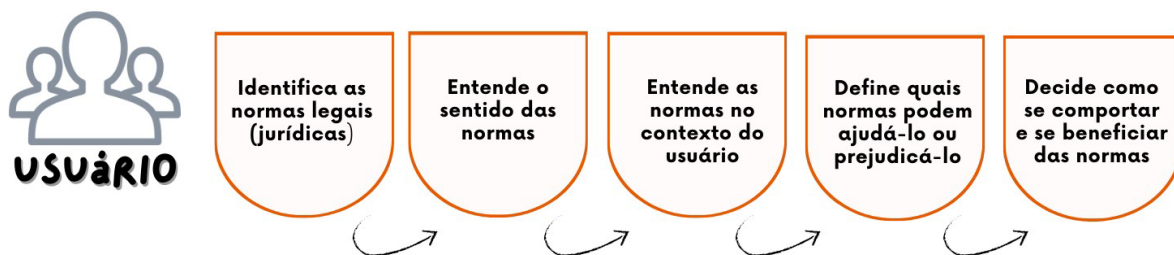
(38,6%) e uso de destaques no texto (24,2%). Por fim, foram identificados quais os recursos visuais considerados ideais, sendo mencionados: fluxogramas (46,4%), links (37,9%) e gráficos (35,9%).¹⁶

De acordo com Widick e Sloan (2005), advogados excedem no número de palavras que poderiam ser reduzidas "Usamos frases misteriosas para expressar ideias comuns e, quando tentamos ser mais precisos, acabamos sendo redundantes. Tentando ser cuidadosos, nos tornamos exaustivos". Assim, o estudo mencionado e a Resolução 347/2020 reforçam a importância do uso das técnicas de *visual law* para garantir a clareza das informações.

McFadden (2022, p. 27), ao escrever sobre os ensinamentos de Guilherme Ockham, destaca a brilhante frase "é inútil fazer com mais aquilo que pode ser feito com menos". Essa máxima convida à reflexão sobre a escrita jurídica, frequentemente marcada pelo uso excessivo de termos técnicos e jargões, o que compromete a clareza e a objetividade da comunicação

Desse modo, a estratégia adotada na escrita jurídica deve ser pensando com o usuário no centro, Marareth Hagan no seu livro *design by law*, trata de forma incansável sobre essa necessidade. É imprescindível que ao aplicar técnica de *visual law* o usuário entenda normas jurídicas, o sentido do uso, contexto, sanções e deve ser claro como deve seguir diante daquele documento ou informação jurídica, conforme Figura 5 que descreve de forma visual esse passo a passo.

Figura 5 - Fluxo de como o usuário se relaciona com documento jurídico



Fonte: Arte pela própria autora inspirado em ilustração de Margareth Hagan 2014

Desse modo, é essencial identificar os usuários do documento que está sendo criado ou reformulado, garantindo que a linguagem utilizada seja adequada a todos os destinatários. Em seguida, deve-se criar um protótipo do documento final, incluindo elementos gráficos que auxiliem na compreensão da mensagem, assegurando que esses elementos tenham um propósito

¹⁶ <https://www.conjur.com.br/dl/vi/visulaw-pesquisa.pdf>

claro. Após a criação do documento, é importante verificar se as hipóteses iniciais se confirmam com o uso real pelos destinatários.

O *visual law* surge para transformar os padrões dos documentos jurídicos, representando uma forma benéfica de assegurar o acesso à justiça, a agilidade processual e a compreensão por todas as partes envolvidas, incluindo os juízes, que, munidos de informações claras, podem resolver demandas com maior eficácia.

2.6 Casos prático de *legal design* e *visual law* no sistema judiciário brasileiro

Nos últimos anos, diversos Tribunais e órgãos públicos no Brasil têm implementado técnicas de *legal design* e *visual law* com o objetivo de promover um ambiente jurídico mais democrático e acessível. Essas iniciativas buscam facilitar a compreensão dos documentos jurídicos e ampliar o acesso à justiça para todos os cidadãos. Para alcançar tais objetivos, têm sido formadas equipes especializadas, focadas em inovação, inclusão, linguagem simples e direito visual. A seguir, serão apresentados exemplos de documentos jurídicos nos quais essas técnicas foram aplicadas.


O primeiro caso prático destacado refere-se ao trabalho do juiz federal Marco Bruno Miranda Clementino, da 6ª Vara Federal do Rio Grande do Norte, conforme ilustrado na Figura 6. O magistrado foi pioneiro na aplicação de técnicas de *legal design* e *visual law* no Brasil.

Em 2020, durante a pandemia da COVID-19, o juiz elaborou um novo modelo de mandado de citação e intimação de penhora, utilizando técnicas de *legal design* e *visual law*. O modelo foi criado como resposta às restrições impostas pelo distanciamento social, que dificultavam o acesso à justiça e geravam diversas preocupações. Nesse contexto, o mandado foi reestruturado para incorporar ícones e QR codes, conforme descrito na Figura 6.

Figura 6- Modelo de citação intimação e penhora desenvolvida na 6ª Vara Federal do Rio Grande do Norte com técnicas de legal design e visual

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

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



MANDADO DE CITAÇÃO E INTIMAÇÃO DA PENHORA – BLOQUEIO BACENJUD

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


Embargos à execução:
PRAZO DE 30 DIAS.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO

TELEFONE:
(84) 4005-7532/ (84) 99119-5590

ZOOM. LINK NO SÍTIO ELETRÔNICO DA VARA

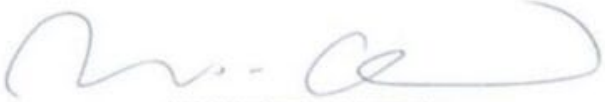
VÍDEO INFORMATIVO SOBRE ESTE DOCUMENTO



WHATSAPP:
(84) 99119-5590

E-MAIL:
SECRETARIAGVARA@JFRN.JUS.BR

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



MARCO BRUNO MIRANDA CLEMENTINO
Juiz Federal Titular da 6ª Vara – JFRN
Assinatura incluída eletronicamente (partaria nº POR.0006.000002-4/2013)

COMO SOLICITAR O PARCELAMENTO (CONFORME O EXEQUENTE)



FAZENDA
NACIONAL:

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



AUTARQUIA OU
FUNDAÇÃO PÚBLICA
FEDERAL:

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



CONSELHO
PROFISSIONAL:

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



RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES



DEVER DE COOPERAÇÃO

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



ANTECEDÊNCIA

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

A 6ª Vara Federal do Rio Grande do Norte reforça que você é bem-vindo(a) em qualquer dos canais de atendimento da nossa Central de Relacionamento. Será um prazer receber o seu contato e um privilégio poder atendê-lo(a) com presteza, gentileza e dignidade.

Maiores informações no site eletrônico da 6ª Vara:
<https://www.jfrn.jus.br/vara/index.html?id=6>.

Fonte: Advogado Startups *Academy* (2020)¹⁷

Outro exemplo significativo de aplicação de *visual law* foi observado na 13ª Vara do Trabalho de Fortaleza, onde foram empregadas técnicas dessa abordagem para elaborar resumos de sentenças, alinhados ao princípio da simplicidade. O modelo incorporou ícones, tabelas e cores para facilitar a identificação das informações, com o objetivo de tornar as decisões judiciais mais acessíveis aos cidadãos.

“Conforme a Juíza do Trabalho Karla Yacy Carlos da Silva, a iniciativa busca levar o cidadão a entender a decisão com clareza, por meio de uma linguagem de fácil entendimento, “especialmente considerando a possibilidade de apresentação e acompanhamento de demandas sem a necessidade de patrocínio por advogados, no exercício do jus postulandi”.” (Azevedo, 20--).


É possível verificar através da Figura 7 o modelo de sentença criado com a utilização de *visual law*, na qual como parte dos elementos utilizados há ícones, destaques por cores e linguagem simples.

¹⁷ <https://advogadostartups.com.br/noticias/visual-law-mandado-de-citacao-e-intimacao-de-penhora/>

Figura 7- Modelo de sentença com utilização de técnicas de *visual law* realizado pela 13ª Vara do Trabalho de Fortaleza

DOCUMENTO SEM FORÇA NORMATIVA

DOCUMENTO SEM FORÇA NORMATIVA



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO**

LEGAL DESIGN | VISUAL LAW
O presente arquivo tem apenas o intuito de facilitar o acesso e a compreensão acerca da decisão proferida e de proporcionar às partes interessadas uma prestação judicial mais humanizada.

RESUMO DA SENTENÇA

ATSum

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

RELATÓRIO/RESUMO DO PROCESSO

Dispensado, com fundamento no disposto no art. 852-I, da CLT.

FUNDAMENTAÇÃO:

PETIÇÃO INICIAL


A parte Reclamante pretende a condenação da parte Reclamada ao pagamento de:

1. Vale-transporte;
2. Férias em dobro + 1/3, dos períodos aquisitivos de 2014/2015, 2015/2016 e 2016/2017;
2. Horas extraordinárias com reflexos;
2. Benefício da gratuidade judicial.

DEFESA






A parte Reclama alega:

1. Reclamante optou por não recebimento de vale-transporte;
2. Férias foram gozadas e pagas;
3. Gozava de Intervalo intrajornada;




AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO
A parte Reclamante confirmou o recebimento dos valores dos contracheques.
Não foram produzidas provas orais.

Considerando que a distribuição do ônus da prova:

-  Julgo **IMPROCEDENTE** o pedido de condenação ao pagamento de horas extraordinárias, bem como de seus reflexos.
-  Julgo **IMPROCEDENTE** o pedido de condenação ao pagamento de férias em dobro, relativo aos períodos aquisitivos de 2013/2014, 2014/2015 e 2016/2017.
-  Julgo **IMPROCEDENTE** o pedido de condenação ao pagamento do vale-transporte. A parte Reclamante não produziu prova testemunhal, a fim de desconstituir o documento apresentado pela parte Reclamada, no qual a opção de não usufruir de vale-transporte, assim como a assinatura da parte Reclamante no documento.;
-  Na forma do art. 790 § 3º da CLT, concedo ao Reclamante os benefícios da **Justiça Gratuita**.
-  Sucumbente a parte Reclamante, arbitro **honorários advocatícios** em favor dos patronos da parte Reclamada no percentual de 5% do valor atribuído à demanda, na forma do art. 791-A, da CLT.

DISPOSITIVO

Pelo exposto e tudo o mais que dos autos conste, nos termos da fundamentação, julgo **IMPROCEDENTES** os pedidos constantes na reclamatória em epígrafe, salvo o de gratuidade judicial, que ora defiro.

-  Sucumbente a parte Reclamante, arbitro **honorários advocatícios** em favor dos patronos da parte Reclamada no percentual de 5% do valor atribuído à demanda, na forma do art. 791-A, da CLT.

Custas pelo Reclamante, no importe de R\$786,17, calculadas sobre o valor da causa, dispensadas em face da gratuidade judicial deferida

Intimem-se a parte Reclamante, na pessoa de seus patronos, através do DEJT.

KARLA YACY CARLOS DA SILVA
Juíza do trabalho Substituta

LEGAL DESIGN | VISUAL LAW

O presente arquivo de sentença tem apenas o intuito de facilitar o acesso e a compreensão acerca da decisão e de proporcionar às partes interessadas uma prestação judicial mais humanizada.

Fonte: Azevedo (20--)¹⁸

Outro caso de destaque é o chamado "Mandado Cidadão", desenvolvido pela Justiça Federal do Ceará no âmbito do programa de inovação HubJus. Posteriormente, a iniciativa contou com o apoio do Íris – Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Estado do Ceará.

“O objetivo primaz da iniciativa era demonstrar que é possível, oportuno e conveniente adotar uma linguagem mais contemporânea, empática e consequentemente mais eficiente nos mandados judiciais, com foco na compreensão e orientação do jurisdicionado, de regra leigo, ressignificando o ato processual, aproximando e horizontalizando a relação da Justiça com o cidadão, fazendo valer, no sentido amplo, o princípio constitucional do acesso à justiça” (Lima; et al 2023).

Para clareza das técnicas adotadas, na Figura 8, é possível verificar o modelo de citação tradicional anteriormente adotado para ações monitórias. Sem a utilização de linguagem simples, gráficos, ícones ou outras formas de elementos visuais.

¹⁸ <https://bernardodeazevedo.com/wp-content/uploads/2021/05/13-VT-fortaleza-resumo-sentenca.pdf>

Figura 8 - Modelo de mandado de citação tradicional de ação monitoria

Modelo de Mandado de Citação e Pagamento em Ação Monitoria¹

PROCESSO Nº: XXXXX - MONITÓRIA

AUTOR: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

RÉU:

VARA FEDERAL - CE

MANDADO DE CITACÃO

O(A) Juiz(a) Federal da ^a Vara da Seção Judiciária do Estado do Ceará, por nomeação legal, etc.

MANDA a qualquer Oficial de Justiça deste Juízo Federal, a quem o presente for apresetado, que em cumprimento, **CITE-SE**, nesta Cidade, (nome), no endereço (descrição do endereço)

Para o pagamento da quantia de **R\$ (valor)**, devidamente atualizada, ou oferecimento de embargos no prazo de 15 (quinze) dias.

Se os embargos não forem interpostos, constar-se-á de pleno direito o título executivo judicial (art. 701, §2º do CPC/2015).

Em caso de cumprimento do presente mandado, o réu ficará isento de custas e honorários (art. 701, § 1º, do CPC/2015).

*O autor ingressou como feito eletronicamente. A resposta a essa ação terá de ser feita de modo eletrônico (Ato nº 112//2010 e 276/2010, do TRF 5ª Região). Os advogados devem efetuar o cadastro no endereço eletrônico <https://pje.trf5.jus.br/pje/pessoaAdvogado/avisoCadastro.seam> e assinar o termo de compromisso no primeiro acesso ao sistema de Processo Judicial Eletrônico - Pje, sendo obrigatório a utilização de **CERTIFICAÇÃO DIGITAL**.*

CUMPRA-SE, na forma e sob as penas de lei. **EXPEDIDO** nesta cidade de Fortaleza, Capital do Estado do Ceará, em (data)

Diretor de Secretaria da Vara

Para verificar o conteúdo da petição inicial, utilizar o número e o endereço abaixo.

Petição Inicial e despacho: 220517094948025000000 e 220517162336994000000

<https://pje.ifce.jus.br/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam>

Fonte: Lima, 2023

Após seguirem as etapas do *design thinking* foi criado o protótipo e modelo final que conta com a reformulação total do mandado de citação aplicando técnica de linguagem simples, *visual law* e *nudges*, conforme Figura 9.

Figura 9 - Modelo de mandado de citação reformulado com as técnicas de *legal design*, *visual law* e linguagem simples

JUSTIÇA FEDERAL
Seção Judiciária do Ceará

Mandado de Citação e Pagamento

PODER JUDICIÁRIO - SEÇÃO JUDICIÁRIA DO CEARÁ | 6ª VARA FEDERAL
Praça General Murilo Borges - Rua Pedro I, Centro - Fortaleza-CE (85) 3521-2565 | email@jfce.jus.br

Nº Processo: [REDAZIDO]
Autor: **Caixa Econômica Federal**

Prezado(a) [REDAZIDO]

Você está recebendo uma Ordem de Citação e Pagamento porque tem uma dívida com a Caixa Econômica Federal que está sendo cobrada na Justiça Federal. Será preciso pagar a dívida ou apresentar defesa.

Qual o valor da dívida?

R\$10.000,00 (dez mil reais) - atualizado até 15/11/2021

Esse valor será atualizado na data do pagamento e terá o **acréscimo de 5%** referente aos honorários do advogado da Caixa Econômica Federal. Além disso, você poderá ter de pagar custas processuais (taxas de serviço da Justiça Federal).

O que devo fazer?

Se reconhece a dívida

Pague essa dívida

Como faço para pagar?

Vá a uma agência da Caixa Econômica Federal, de preferência onde você assinou o contrato que gerou a dívida.

Quanto tempo tenho para pagar?

15 dias úteis contados a partir da data em que este documento for incluído no processo.

Fique atento(a)

Pague dentro do prazo e as custas processuais não serão cobradas.

Se não reconhece a dívida

Apresente defesa

Como posso me defender?

- Contrate um advogado.
- Se não tem condições de contratar um advogado, procure a Defensoria Pública da União.

(85) 9.9111-0310 (WhatsApp) | **(85) 3474-8750**
Rua Costa Barros, 1227, Aldeota, Fortaleza-CE

Quanto tempo tenho para me defender?

15 dias úteis contados a partir da data em que este documento for incluído no processo.

Fique atento(a)

Procure seu advogado ou a Defensoria Pública da União o quanto antes para dar tempo de preparar sua defesa.



Como faço para negociar?

Você tem 3 opções:

Vá a uma agência da Caixa Econômica Federal.

Entre em contato com a Caixa Econômica Federal por:

Telefone | WhatsApp: **0800 104 0104** ou acesse o site **www.caixa.gov.br/voce/negociacao**

Informe ao(à) oficial(a) de justiça uma proposta de acordo.

A sua proposta será incluída no processo e apresentada à Caixa Econômica Federal para análise.



Para informações sobre seu processo:

1

Acesse o link **www.bit.ly/consultadocumento** ou aponte a câmera do seu celular para o Código QR ao lado.

2

Use os códigos de acesso para pesquisar os documentos do seu processo:

Documento	Código de Acesso
Petição Inicial	[Código de Acesso]
Despacho	[Código de Acesso]



Assista a um vídeo explicativo para entender melhor este documento:

Saiba mais!

Consulte os artigos **700, 701 e 702** do Código de Processo Civil para acessar a legislação que justifica este documento.



Projeto Mandado Cidadão

Este documento faz parte do projeto Mandado Cidadão, uma parceria da Justiça Federal com o IRIS | Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará para facilitar a compreensão das informações da Justiça. #PeloDireitodeEntender

[ASSINATURA DIGITAL]
JUIZ FEDERAL

Identificação do(a) requerido(a) | Para uso do(a) oficial(a) de justiça)

Nome completo | Nome da empresa: [Redacted]

Conhecido(a) por: [Redacted]

Nomes dos sócios (em caso de pessoa jurídica):

CPF | CNPJ: [Redacted]

RG: [Redacted]

Endereço: [Redacted]

Filiação (pai e mãe): [Redacted]

Telefone: [Redacted]

E-mail: [Redacted]

Fonte: Íris, 2023

Atualmente, o Íris – Laboratório de Inovação e Dados é uma referência nacional na aplicação de técnicas de inovação e linguagem simples. O laboratório tem auxiliado tribunais de outros estados e instituições como o INMETRO¹⁹

Os casos apresentados são apenas uma amostra dos inúmeros exemplos de aplicação bem-sucedida do *legal design* e do *visual law* no contexto jurídico brasileiro.

Essas iniciativas desempenham um papel fundamental na promoção do acesso à justiça, tornando os documentos legais mais compreensíveis e acessíveis ao cidadão comum. Além disso, evidenciam o potencial das técnicas de *legal design* e *visual law* para simplificar processos, promover a transparência e aumentar a eficiência do sistema jurídico, contribuindo, assim, para o fortalecimento da democracia.

Em contrapartida, é importante destacar o uso inadequado do *visual law* em situações de exagero. A juíza federal Karina Dusse, por exemplo, utilizou um meme do Homem-Aranha para ilustrar uma confusão ocorrida no envio de ofícios durante o andamento de uma ação de desapropriação, vide Figura 10. Em razão dessa utilização, a corregedoria do Tribunal Regional Federal se manifestou, recomendando cautela no uso de elementos de *visual law*.²⁰

¹⁹ Íris – Laboratório de inovação e dados do Ceará tem causado impacto na prática com o ganho para a sociedade. Eles cumprem com a ODS 16, 4 e 9. <https://irislab.ce.gov.br/programa/programa-inovacao-juridica/>

²⁰ <https://www.migalhas.com.br/quentes/423337/juiza-usa-meme-do-homem-aranha-e-trf-recomenda-cautela-no-visual-law>

Figura 10 - Despacho da juíza federal com uso de meme do Homem-Aranha

DESPACHO/DECISÃO

Constato que acabou ocorrendo um equívoco, sendo o ofício direcionado à 3a Vara Federal expedido para ser juntado nestes autos (Eventos 131/132). Como explica o espetacular Homem-Aranha, aconteceu o seguinte:



Remetido na data de hoje o ofício ao ilustre Juízo da 3a Vara Federal de Volta Redonda, aguarde-se a resposta.

Documento eletrônico assinado por **KARINA DUSSE, Juíza Federal Substituta**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006 e Resolução TRF 2ª Região nº 17, de 26 de março de 2018. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico <https://eproc.jfrj.jus.br>, mediante o preenchimento do código verificador **510015053591v5** e do código CRC **7ec233ee**.

Fonte: Migalhas, janeiro/2025

À medida que mais casos de sucesso emergem e são compartilhados, evidencia-se a crescente importância do *legal design* e do *visual law* como ferramentas essenciais para a construção de um sistema jurídico mais inclusivo e eficaz no Brasil.

3 ABORDAGEM PRÁTICA

3.1 Análise de pesquisa online e percepções sobre o uso do *legal design*

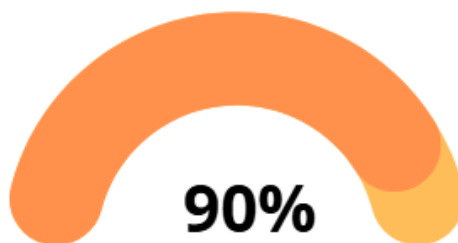
A pesquisa foi pela autora conduzida de forma online, anônima, sem identificação da região, voluntária e aberta ao público, com caráter exploratório e amostragem por conveniência. O período de coleta de dados ocorreu entre os dias 22 e 28 de abril de 2024, totalizando 220 participantes. O questionário, disponibilizado em formato de formulário eletrônico, incluía oito questões obrigatórias voltadas ao público em geral e três questões facultativas destinadas exclusivamente a profissionais do direito.

O questionário foi conduzido com o objetivo de explorar as percepções a necessidade de diferentes públicos referente a documentos jurídicos. Ainda, o formulário buscou mapear as dificuldades no entendimento de documentos jurídicos e a receptividade à introdução de elementos visuais para aumentar a acessibilidade e compreensão desses textos.

A estrutura da pesquisa foi dividida em três partes: 1) Perfil dos respondentes, com questões sobre formação acadêmica, idade e conhecimento prévio acerca do *legal design*; 2) Compreensão e dificuldades, voltada à identificação de barreiras enfrentadas ao interagir com documentos jurídicos tradicionais; e 3) Percepção sobre *legal design* e *visual law*, que avaliou a receptividade a elementos visuais, como gráficos, diagramas e infográficos, utilizados como ferramentas para simplificar a comunicação jurídica.

Inicialmente, observou-se que 90% dos participantes relataram dificuldades para entender termos jurídicos ou documentos legais em suas vidas profissionais ou pessoais, conforme Figura 11.

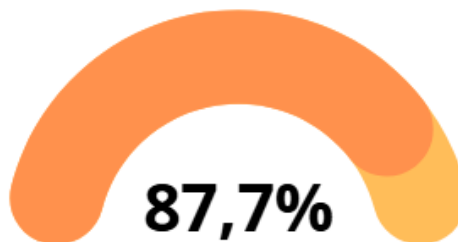
Figura 11 - 90% dos participantes relataram dificuldades para entender termos jurídicos ou documentos legais



Fonte: arte pela própria autora com base na pesquisa realizada

Além disso, 87,7% dos respondentes declararam preferir documentos jurídicos que incluam elementos visuais, como gráficos, infográficos ou diagramas, para complementar o texto, vide Figura 12.

Figura 12 - 87,7% dos respondentes preferem documentos jurídicos que incluam elementos visuais, como gráficos, infográficos ou diagramas



Fonte: arte pela própria autora com base na pesquisa realizada

Os dados coletados são essenciais para verificar se, de fato, as pessoas enfrentam dificuldades na compreensão de documentos jurídicos tradicionais e se elementos visuais podem facilitar esse entendimento, sendo bem aceitos pelos respondentes.

3.2 Metodologia de ponderação das classes na análise de dados da pesquisa

Os resultados apontam para um consenso quanto à dificuldade de compreender termos jurídicos e à identificação do *legal design* e do *visual law* como soluções viáveis para mitigar esse problema.

Com base nos questionários aplicados, foi conduzida uma análise exploratória das informações, etapa essencial para identificar padrões, anomalias, testar hipóteses e verificar suposições. Segundo Godoy (1995, p. 62), “os trabalhos qualitativos possuem um conjunto de características essenciais, onde o campo de pesquisa é o ambiente do sujeito e o pesquisador é o instrumento fundamental para a obtenção de dados a serem coletados da forma mais imparcial possível”.

Para a análise, tornou-se necessária a realização de uma ponderação, com o objetivo de equilibrar a representatividade das classes e evitar que supergrupos dominassem os resultados, gerando vieses. A ponderação oferece benefícios como a redução de vieses e o aumento da precisão das estimativas.

Little e Vartivarian (2005, p.165) destacam que "a ponderação é uma prática essencial para garantir que os resultados de uma pesquisa sejam generalizáveis e representem com precisão a diversidade da população estudada".

Os participantes foram divididos em três grupos: advogados, não advogados e estudantes de direito. A distribuição proporcional dos respondentes foi a seguinte: advogados 41 de 220 respondentes (18,6%), estudantes de direito 4 de 220 respondentes (1,8%), e não advogados 175 de 220 respondentes (79,6%), conforme ilustra a Figura 13.

Figura 13 - Cálculo da distribuição observada

- Advogados: $41/220 = 18,6\%$
- Estudantes de Direito: $4/220 = 1,8\%$
- Não Advogados: $175/220 = 79,6\%$

Fonte: arte pela própria autora com base no cálculo realizado

A distribuição desejada por classe foi de 33,3%, conforme fórmula demonstrada na Figura 14. Para o cálculo do peso de cada classe, utilizou-se a fórmula: 1,79 para advogados, 18,5 para estudantes de direito e 0,42 não advogados, conforme Figura 15.

Figura 14 - Fórmula para o cálculo do peso de classe

$$\text{Peso da Classe} = \frac{\text{Proporção Desejada da Classe}}{\text{Proporção Observada da Classe}}$$

Fonte: arte pela própria autora com base no cálculo realizado

Figura 15 - Cálculo com a ponderação

- Advogados: $\frac{0,333}{0,186} \approx 1,79$
- Estudantes de Direito: $\frac{0,333}{0,018} \approx 18,5$
- Não Advogados: $\frac{0,333}{0,796} \approx 0,42$

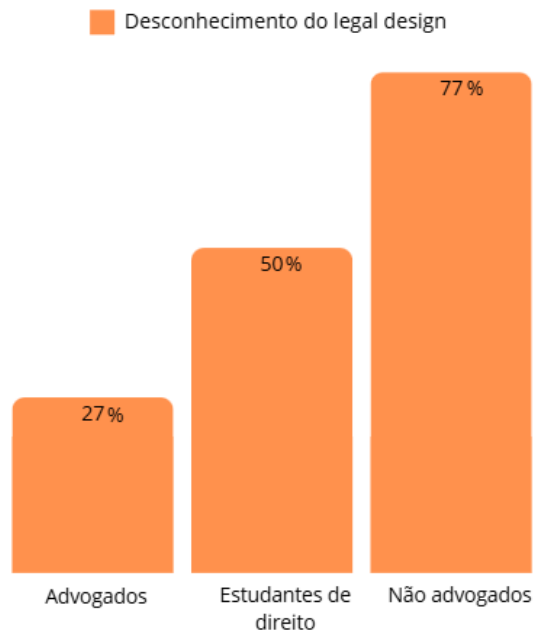
Fonte: arte pela própria autora com base no cálculo realizado

Com os cálculos esclarecidos e a necessidade de ponderação justificada, conforme Figura 15, procedeu-se à análise dos resultados da pesquisa.

3.3 Análise detalhada dos dados sobre percepções do *legal design* e *visual law*

Na análise detalhada dos dados, constatou-se que uma parcela expressiva dos participantes ainda desconhece o termo *legal design*. Esse desconhecimento foi identificado até mesmo entre advogados e estudantes de direito, evidenciando a necessidade de iniciativas como palestras, cursos e campanhas de conscientização para ampliar o conhecimento e a disseminação do conceito. Entre os respondentes, 27% dos advogados, 50% dos estudantes de direito e 77% dos não advogados afirmaram desconhecer o termo, conforme ilustrado na Figura 16.

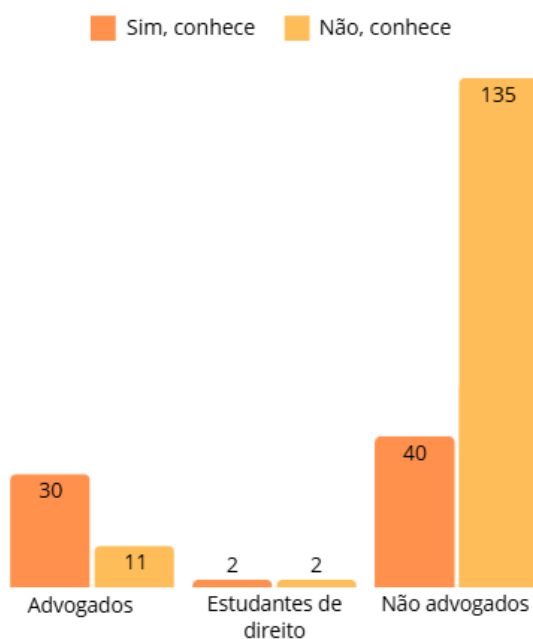
Figura 16- Porcentagem da ponderação de desconhecimento do *legal design*



Fonte: arte pela própria autora com base no cálculo ajustado (ponderado)

A questão analisada refere-se à pergunta 3 do questionário ("Você já ouviu falar sobre o termo *Legal Design*?"). Considerando o número absoluto de respondentes, sem a média ponderada, observa-se na Figura 17 que a maioria dos não advogados nunca ouviu falar sobre *legal design*.

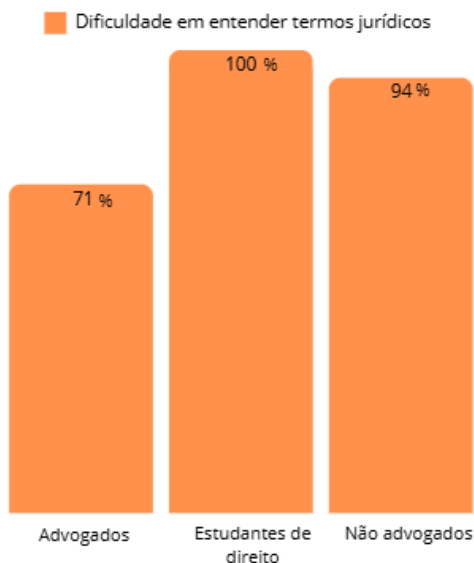
Figura 17- Número de indivíduos que responderam sim ou não sobre o conhecimento sobre *legal design*.



Fonte: arte pela própria autora com base no cálculo sem a ponderação.

A dificuldade em compreender termos jurídicos foi amplamente constatada em todos os grupos analisados, especialmente entre não advogados e estudantes de direito. Aplicando a média ponderada, 71% dos advogados, 94% dos não advogados e 100% dos estudantes de direito relataram dificuldades para compreender termos jurídicos, conforme ilustrado na Figura 18.

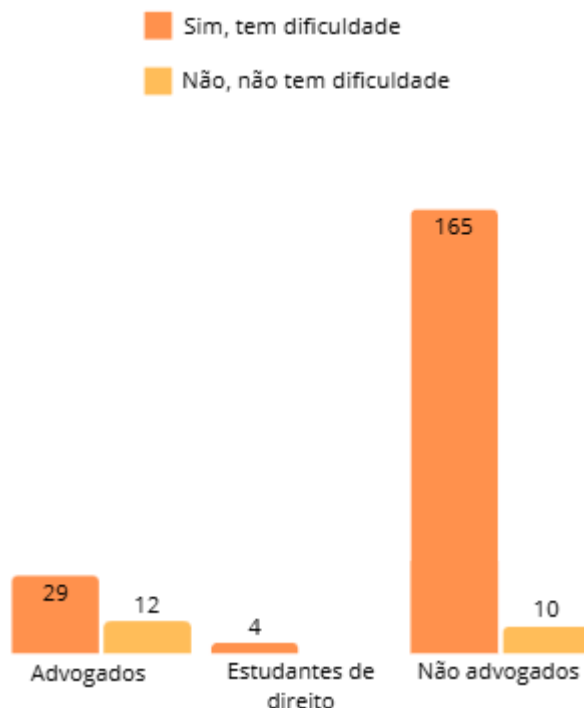
Figura 18- Porcentagem ponderada da dificuldade de entender termos jurídicos



Fonte: arte pela própria autora com base no cálculo ajustado (ponderado)

Na distribuição original dos dados, a Figura 19 evidencia as respostas obtidas para a pergunta 5 do questionário ("Você já teve dificuldades para entender termos jurídicos ou documentos legais em sua vida profissional ou pessoal?"), confirmando a prevalência dessa dificuldade.

Figura 19 - Distribuição original por respondentes da dificuldade de entender termos jurídicos



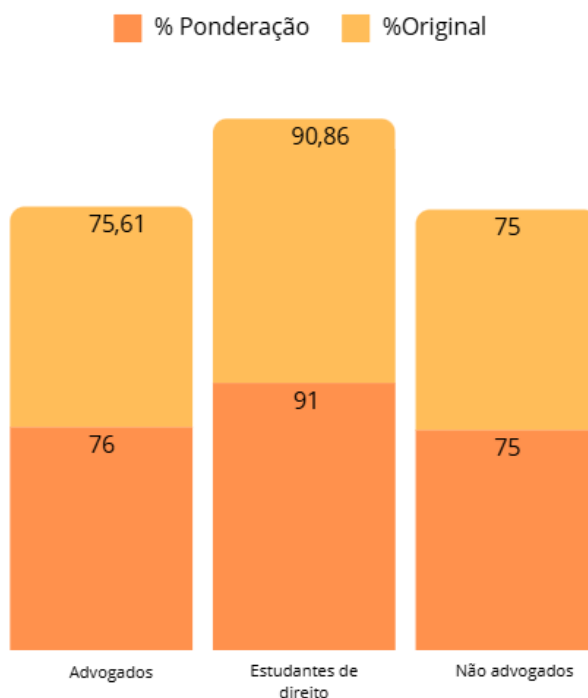
Fonte: arte pela própria autora com base no cálculo sem a ponderação.

Os dados reforçam o argumento de que o direito, conforme é aplicado atualmente, não é intuitivo nem acessível ao público geral. Mesmo entre advogados, que são treinados para lidar com essa linguagem, uma parcela considerável enfrenta dificuldades ocasionais.

Diante desse cenário, o uso do *legal design* e do *visual law* apresenta-se como uma ferramenta eficaz para superar as barreiras da comunicação jurídica. Os resultados da pesquisa indicam uma ampla aceitação da inclusão de elementos visuais em documentos jurídicos. Aplicando a média ponderada, 76% dos advogados, 75% dos estudantes de direito e 91% dos não advogados preferem documentos que contenham gráficos, infográficos ou diagramas.

Na análise dos dados originais, sem ponderação, os percentuais são similares: 75,61% dos advogados, 90,86% dos estudantes de direito e 75% dos não advogados manifestaram preferência pelo uso de elementos visuais em documentos jurídicos, conforme apresentado na Figura 20.

Figura 20 - Comparativo entre cálculo ponderado x cálculo original da preferência por elementos visuais em documentos jurídicos

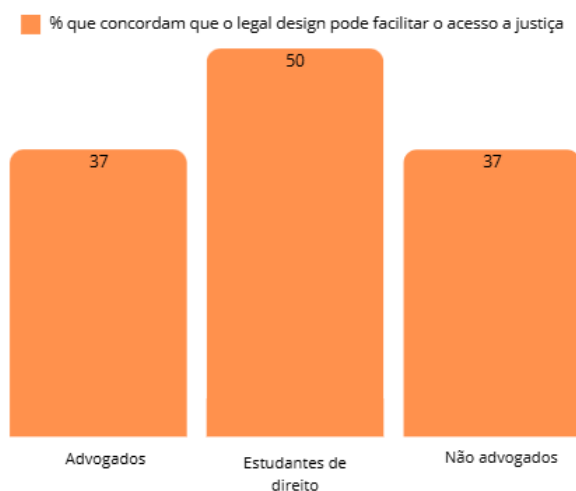


Fonte: arte pela própria autora com base na comparação da porcentagem ponderada e original.

A incorporação de elementos visuais em contratos, petições e decisões judiciais é uma medida essencial. Além disso, faz-se necessário ampliar o acesso a conteúdos educacionais sobre *legal design* e *visual law* para estudantes e profissionais do direito, assegurando a aplicação correta e eficaz desses recursos. Conforme discutido no Capítulo 2.4, o *legal design* não se limita à estética, mas tem como objetivo principal facilitar a compreensão das informações jurídicas.

O impacto do *legal design* no acesso à justiça foi outro ponto central da pesquisa. Nesse sentido, foi relevante entender a percepção dos participantes sobre essa relação. Conforme ilustrado na Figura 21, 37% dos advogados e não advogados, e 50% dos estudantes de direito concordam ou concordam totalmente que o *legal design* pode facilitar o acesso à justiça.

Figura 21 - Porcentagem ponderada das classes que concordam com o uso do *legal design* para facilitar o acesso à justiça.



Fonte: arte pela própria autora com base no cálculo ajustado (ponderado).

Essa questão corresponde ao item 3 da parte 2 do questionário, que continha perguntas de resposta facultativa. O enunciado era "Considerando o acesso à justiça para pessoas sem formação jurídica, qual é a sua opinião sobre a introdução de elementos visuais, como gráficos, símbolos, infográficos ou diagramas, nas citações de processos judiciais?"

Dos 180 participantes, a maioria respondeu "concordo" (81 respostas) ou "concordo totalmente" (52 respostas), o que demonstra uma tendência positiva à adoção desses recursos.

Apesar do reconhecimento geral sobre os benefícios do *legal design*, ainda há resistência ou dúvidas entre os profissionais do direito. Isso pode estar relacionado à falta de evidências tangíveis sobre os benefícios práticos dessa abordagem, bem como ao desconhecimento sobre sua aplicação no cotidiano jurídico. Esse cenário reforça a necessidade de desenvolver métricas e estudos de caso que demonstrem, em contextos reais, os impactos positivos dessa metodologia.

3.4 Desenvolvimento de protótipo de mandado de citação com base em *legal design*, *visual law* e linguagem simples

A criação do modelo de mandado de citação foi estruturada em quatro etapas principais: identificação do público-alvo, simplificação do conteúdo, organização visual e aplicação de elementos gráficos.

Para o desenvolvimento e conclusão do protótipo do mandado de citação para audiência de conciliação, instrução e julgamento no Juizado Especial Cível de Bauru, foram seguidas as etapas de projeto, processo e produto. Conforme Baxter (1995, p. 45), "o design é

uma atividade que envolve a concepção de um projeto, a definição de um processo e a criação de um produto, cada uma dessas etapas sendo essencial para o sucesso do resultado final".

Com base nessa premissa, a concepção do projeto abrangeu toda a fase de levantamento bibliográfico e aprofundamento da literatura, etapa conhecida no *design thinking* como ideação. Essa é a fase inicial e mais relevante, pois, por meio do estudo da bibliografia e de pesquisas anteriores sobre o tema, identificou-se a necessidade de um levantamento próprio. Assim, foi realizada uma pesquisa anônima pela autora para validar a proposta. Os resultados obtidos confirmaram o respaldo da iniciativa não apenas na literatura e nas normativas legais, mas também na percepção do público.

Durante essa fase, uma das dificuldades identificadas foi a delimitação do escopo da pesquisa, considerando a ampla aplicabilidade do *legal design* e do *visual law*. Essas abordagens poderiam ter sido exploradas em contratos, peças processuais, termos e condições de uso, entre outros documentos. No entanto, ao considerar o impacto social e a relação com políticas públicas, verificou-se que o primeiro contato de um indivíduo com um processo judicial ocorre, geralmente, por meio do mandado de citação. Esse documento, tradicionalmente redigido em linguagem técnica e formal, pode representar um obstáculo à compreensão para aqueles sem formação jurídica.

Após a definição do documento a ser redesenhado, foi essencial identificar os usuários, ou personas, que interagem com esse material. Essa abordagem permitiu que a reformulação fosse centrada no usuário.

Verificou-se que o destinatário do mandado de citação é a sociedade como um todo, uma vez que qualquer cidadão pode ser citado em um processo, independentemente de sua formação ou nível de letramento jurídico. No livro *o design como storytelling*, Lupton (2022, p.93) diz que “Segundo Cooper, ‘personas, como todas as ferramentas poderosas, podem ser compreendidas em um instante, mas pode levar meses ou até anos para dominá-las totalmente’. Com a prática, elas se tornam dispositivos poderosos para pensar sobre problemas de design”

Com o aprofundamento do estudo, constatou-se que alguns Tribunais já adotaram práticas de linguagem simples, *legal design* e *visual law*, resultando no redesenho do mandado de citação. Essas iniciativas demonstraram impacto positivo, proporcionando maior clareza ao destinatário e permitindo uma melhor compreensão das ações necessárias e das consequências de sua inércia.

Embora o estado de São Paulo tenha adotado princípios de comunicação simples, ainda não foram propostas diretrizes específicas para a reformulação do mandado de citação. Diante desse cenário, o desenvolvimento do protótipo busca introduzir uma inovação no Tribunal, inicialmente direcionada à comarca de Bauru, município onde a autora atua como advogada e onde se pretende aprofundar a pesquisa em etapas futuras.

A proposta para a criação do protótipo fundamenta-se nos princípios de comunicação simples, *legal design* e *visual law*, cumpre com a Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16.3 “promover o Estado de Direito, em nível nacional e internacional, e garantir a igualdade de acesso à justiça para todos”.

O desenvolvimento do protótipo segue uma abordagem centrada no usuário, considerando a diversidade de perfis da sociedade, que abrange desde indivíduos sem familiaridade com o meio jurídico até aqueles com maior letramento legal. De acordo com Niemeyer (2007, p.18) “A partir de então, não basta algo ser formalmente agradável, ser funcional, promover uma boa interface. É mister também o produto portar a mensagem adequada, “dizer” o que se pretende para quem interessa”.

A necessidade de simplificação da comunicação jurídica também é destacada pelo Ministro Luís Roberto Barroso (2024) que ressalta “no mundo do direito, é essencial evitar que a linguagem se transforme em um instrumento excludente”. Essa perspectiva reforça a urgência de implementação de práticas que promovam maior acessibilidade à informação jurídica.

O redesenho do mandado de citação, portanto, não busca apenas aperfeiçoar sua apresentação visual e textual, mas também contribuir para a democratização do acesso à informação jurídica. A proposta alinha-se aos princípios de transparência e inclusão, que orientam as políticas públicas voltadas à modernização do Judiciário.

3.4.1 Reformulação da linguagem jurídica do mandado de citação

O modelo proposto visa eliminar jargões desnecessários e adotar uma comunicação acessível, permitindo que os destinatários compreendam claramente o conteúdo. Como destaca Barroso (2024), “falar de uma maneira ininteligível, hermética ou inacessível já não é mais um sinal de conhecimento, de erudição. Quem sabe o que está falando o faz de modo simples”.

A simplificação da linguagem constituiu o ponto de partida para o redesenho do mandado de citação. Essa etapa envolveu a substituição de termos técnicos por linguagem simples, a reestruturação de frases longas e complexas e a organização do conteúdo em uma

estrutura mais clara e objetiva. O texto original foi reformulado de maneira significativa, com mudanças detalhadas que evidenciam o impacto das melhorias realizadas.

Um exemplo dessas alterações está no trecho original: “Pela presente, comunico que perante este Juízo tramita a ação em epígrafe, da qual fica Vossa Senhoria CITADO(A) de todo o conteúdo da petição inicial e da decisão, bem como INTIMADA(O) a comparecer à AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO, INSTRUÇÃO E JULGAMENTO acima mencionada, munido de documento de identidade, nos termos do art. 18, incs. I e II, e no art. 19, caput, ambos da Lei nº 9.099/1995”. Esse conteúdo foi reformulado para “Informamos que está em andamento neste Juízo uma ação em que você é parte. Por isso, você está sendo citado(a) para tomar ciência do processo e intimado(a) a comparecer à audiência de conciliação, instrução e julgamento, levando um documento oficial com foto. Essa audiência seguirá as normas da Lei nº 9.099/1995”.

Outro trecho originalmente extenso e de difícil compreensão, “Deixando de comparecer à audiência, Vossa Senhoria será considerado REVEL, reputando-se verdadeiros os fatos alegados pelo(a) autor(a) na petição inicial, sendo proferido julgamento de imediato, ficando, ainda, ciente de que o recibo que acompanha esta carta valerá como comprovante que esta citação se efetivou”, foi simplificado para “Se não comparecer, você será considerado(a) revel. Isso significa que o juiz pode aceitar como verdadeiros os fatos apresentados pela outra parte e julgar o caso imediatamente”.

Além disso, frases longas e densas foram reestruturadas para maior clareza e fluidez. Por exemplo, o trecho “Na ocasião, poderá apresentar defesa e/ou pedido contraposto de forma oral ou escrita (por mídia eletrônica), trazer provas e até três testemunhas (cuja intimação, em caráter excepcional, poderá requerer até cinco dias antes da audiência), se quiser” foi dividido em três partes e reescrito para tornar mais compreensíveis as orientações relacionadas à defesa, apresentação de provas e convocação de testemunhas, sendo a nova redação “Traga testemunhas: se quiser apresentar até três testemunhas, você pode. Caso precise que o juiz convoque essas pessoas, solicite até cinco dias antes da audiência.”; “Defesa: apresente sua contestação e/ou pedido contraposto de forma escrita ou oral.”; e “Leve provas ou documentos: apresente qualquer material relevante (pode ser oral, escrito ou por mídia eletrônica).”

Trechos específicos destinados a pessoas jurídicas também passaram por simplificação significativa. O trecho “PARA PESSOA JURÍDICA: fica advertida(o) de que deverá comparecer, por seu representante legal, com prova de representação e poderá estar acompanhada(o) de advogado(a). O réu, sendo pessoa jurídica ou titular de firma individual,

poderá ser representado por preposto credenciado, munido de carta de preposição com poderes para transigir, sem haver necessidade de vínculo empregatício (§ 4º do art. 9º da Lei nº 9.099/1995)” foi reformulado para “Empresas (pessoa jurídica): compareça com um representante legal ou preposto (pessoa autorizada por conta de preposição, sem necessidade de vínculo empregatício)”.

O trecho original, “EM SE TRATANDO DE RELAÇÃO DE CONSUMO, PODERÁ HAVER INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA QUANDO DA INSTRUÇÃO. As mudanças de endereço ocorridas no curso do processo deverão ser comunicadas pelas partes ao juízo, reputando-se eficazes as intimações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência da comunicação (art. 19, § 2º, da Lei nº 9.099/1995)”, foi reformulado para “Relação de consumo: o juiz pode inverter o ônus da prova, exigindo que você prove os fatos”.

Por fim, a parte que diz sobre a antecedência para comparecer em audiência “Comparecer com antecedência mínima de 30 minutos do horário da audiência, se audiência presencial e apresentar na portaria de acesso ao Fórum e na audiência documento de identidade com foto e com CPF.” foi simplificado para “Compareça na data e horário indicados para a audiência, com pelo menos 30 minutos de antecedência (para audiências presenciais).”.

A adoção de uma linguagem clara, direta e inclusiva não apenas facilita a comunicação entre o Judiciário e os cidadãos, mas também promove a democratização da informação jurídica e a efetivação do direito ao acesso à justiça.

3.4.2 Identidade visual do Tribunal de Justiça de São Paulo: tipografia, símbolo e paleta de cores

A identidade visual do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) está descrita de forma detalhada no Manual de Aplicação de Identidade Visual. Esse documento estabelece diretrizes para a utilização correta dos elementos visuais que representam a instituição, garantindo uniformidade e reconhecimento em suas comunicações, em especial no logotipo.

Em contato com a coordenadora de marketing do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, foi questionado se existia alguma regulamentação atual referente ao manual de identidade visual que também abordasse as representações da página do site. A coordenadora informou que não há manuais específicos sobre o tema, conforme troca de e-mail inserido no capítulo do anexo A. Assim, este trabalho segue as diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 552/2011.

A regulamentação oficial da logomarca do TJSP foi instituída pela Resolução nº 552/2011, publicada no Diário da Justiça Eletrônico em 28 de outubro de 2011. Essa resolução adota a bandeira, símbolo oficial da Corte paulista, como logomarca oficial para as apresentações visuais do Tribunal. A criação da logomarca tem o objetivo de padronizar a identidade visual do TJSP, em conformidade com o planejamento estratégico do Tribunal e com a Resolução nº 85/2009 do Conselho Nacional de Justiça, que regula a comunicação social no âmbito do Poder Judiciário.

O logotipo oficial do TJSP é composto pelo brasão de armas do Estado de São Paulo, simbolizando a solidez e a tradição da instituição. Sua aplicação deve seguir as especificações de proporções, cores e posicionamento conforme orientações do manual, garantindo consistência em todos os materiais institucionais. O logotipo é representado pela imagem na Figura 22.

Figura 22- Logotipo oficial do TJSP




Fonte: manual de aplicação de identidade visual


A paleta de cores institucional inclui padrões de gradiente e cores sólidas, detalhados no manual, que devem ser empregados conforme o tipo de material e contexto, assegurando harmonia e reforçando a identidade visual do Tribunal, a representação das cores pode ser vista na Figura 23.


Figura 23- Logotipo no padrão cores solidas e gradiente


Gradiante Dourado - Angle: (-29,97) /Type: Linear		Padrão Gradiente		Cores Sólidas	
	PANTONE - 611C #EBD723 CMYC - C: 0% M: 1% Y: 92% C: 11% RGB - R: 235 G: 215 B: 35		PANTONE - 422C #B688BA CMYC - C: 0% M: 0% Y: 0% C: 33% RGB - R: 182 G: 184 B: 186		PANTONE - black #000000 CMYC - C: 75,02% M: 67,97% Y: 67,02% C: 90,16% RGB - R: 0 G: 0 B: 0
	PANTONE - 4505C #B1953A CMYC - C: 0% M: 15% Y: 78% C: 36% RGB - R: 177 G: 149 B: 58		PANTONE - COOL GRAY 2C #E6E7E8 CMYC - C: 0% M: 0% Y: 0% C: 10% RGB - R: 230 G: 231 B: 232		PANTONE - white #FFFFFF CMYC - C: 0% M: 0% Y: 0% C: 0% RGB - R: 255 G: 255 B: 255
	PANTONE - 388C #E3E65B CMYC - C: 14% M: 0% Y: 79% C: 0% RGB - R: 227 G: 230 B: 91		PANTONE - COOL GRAY 9C #919195 CMYC - C: 0% M: 1% Y: 0% C: 51% RGB - R: 145 G: 145 B: 149		PANTONE - 1797C #E31B23 CMYC - C: 0% M: 100% Y: 99% C: 4% RGB - R: 227 G: 27 B: 35
	PANTONE - 463C #80561B CMYC - C: 30% M: 56% Y: 100% C: 37% RGB - R: 128 G: 86 B: 27		PANTONE - White #FFFFFF CMYC - C: 0% M: 0% Y: 0% C: 0% RGB - R: 255 G: 255 B: 255		
	PANTONE - 618C #C0AF2C CMYC - C: 0% M: 3% Y: 87% C: 30% RGB - R: 192 G: 175 B: 44		PANTONE - 421C #C4C6C8 CMYC - C: 0% M: 0% Y: 0% C: 26% RGB - R: 196 G: 198 B: 200		


Padrão cores solidas


 **PANTONE - black** #000000
CMYC - C: 75,02% M: 67,97% Y: 67,02% C: 90,16%
RGB - R: 0 G: 0 B: 0

 **PANTONE - white** #FFFFFF
CMYC - C: 0% M: 0% Y: 0% C: 0%
RGB - R: 255 G: 255 B: 255

 **PANTONE - 618C** #C0AF2C
CMYC - C: 0% M: 3% Y: 87% C: 30%
RGB - R: 192 G: 175 B: 44

 **PANTONE - 5825C** #847A18
CMYC - C: 0% M: 2% Y: 87% C: 59%
RGB - R: 132 G: 122 B: 24

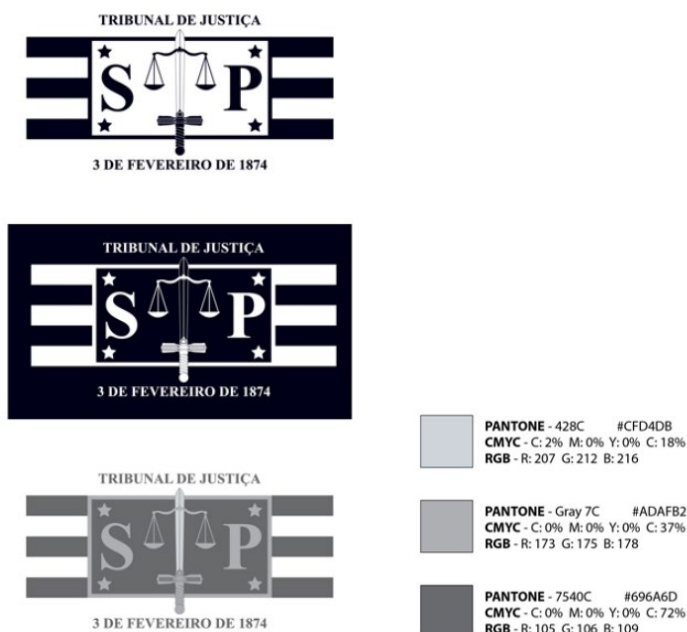
 **PANTONE - 1797C** #E31B23
CMYC - C: 0% M: 100% Y: 99% C: 4%
RGB - R: 227 G: 27 B: 35

 **PANTONE - 428C** #CFD4D8
CMYC - C: 2% M: 0% Y: 0% C: 18%
RGB - R: 207 G: 212 B: 216

Fonte: manual de aplicação de identidade visual

A resolução, trouxe variações de cor para o logotipo em situações em que não seja possível reproduzir suas cores. Assim, nesse caso, é permitida a reprodução em traços positivo, negativo e escala de cinza, conforme Figura 24.

Figura 24 - Logotipo com traços positivo, negativo e escala de cinza



Fonte: manual de aplicação de identidade visual

A tipografia adotada pelo TJSP foi selecionada para assegurar legibilidade e elegância nos documentos oficiais, equilibrando tradição e modernidade. De acordo com Fonseca (2008, p.15) “a tipografia surgiu como a arte de escrever e imprimir a partir do tipo móvel. Como qualquer outro meio de comunicação, ela tem os seus elementos estruturais básicos organizados em composições funcionais e estéticas que a qualificam como uma forma de impressão”.

Faria (2016, p. 10 e 11) traz a definição de tipografia:

“Começaremos por definir tipografia como o conjunto de práticas e processos envolvidos na criação e utilização de símbolos visíveis relacionados aos caracteres ortográficos (letras) e paraortográficos (números, e sinais de pontuação, etc.) para fins de reprodução. Isso inclui tanto o design de tipos quanto o design com tipos. Na falta de um termo em português que traduza o termo em inglês *typeface* (literalmente, face do tipo, ou o desenho de um conjunto alfanumérico coerente, independentemente de sua implementação enquanto fonte), o termo tipografia pode ser utilizado como um sinônimo de fonte para nos referimos a um determinado tipo de letra utilizando em alguma aplicação específica”.

O manual especifica que a tipografia adotada é a Times New Roman, no regular e negrito, conforme Figura 25, mas não descreve tamanho de fonte, portanto não há uma determinação específica a ser seguida.

Figura 25- tipografia padrão é a Times New Roman



Fonte: manual de aplicação de identidade visual

A padronização desses elementos não é meramente uma questão estética, mas constitui uma estratégia essencial para fortalecer a imagem do Tribunal de Justiça de São Paulo e garantir que sua comunicação visual esteja alinhada aos princípios de clareza, acessibilidade e uniformidade. Nesse sentido, o protótipo desenvolvido seguiu integralmente as diretrizes estabelecidas pela identidade visual.

3.4.3 Metodologia de design para o protótipo de mandado de citação: tipografia, ícones e estrutura do protótipo

Após a reescrita do documento com a aplicação dos princípios de linguagem simples, a etapa seguinte concentrou-se na organização visual das informações. O protótipo foi desenvolvido utilizando a ferramenta Canva²¹, escolhida por sua interface intuitiva, acessibilidade e ampla disponibilidade. Essa plataforma é ideal para profissionais sem formação em design gráfico, oferecendo uma curva de aprendizado amigável e possibilitando a criação de materiais visuais de alta qualidade de forma simplificada.

Para a definição dos ícones que complementam o conteúdo textual, foi utilizado o repositório Google Fonts Icons²², uma plataforma gratuita que disponibiliza uma ampla biblioteca de ícones acessíveis. Além de oferecer elementos visuais de fácil integração com ferramentas de design, como o Canva, a plataforma permite a busca por palavras-chave

²¹ <https://www.canva.com/>

²² <https://fonts.google.com/icons>

relacionadas aos conceitos desejados, otimizando a seleção de ícones que traduzem visualmente as informações apresentadas.

Na escolha da tipografia, foi mantida a fonte Times New Roman, conforme indicado na identidade visual do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP). Essa decisão visou garantir alinhamento institucional e consistência visual com os padrões já estabelecidos. Embora o manual do TJSP não especifique tamanhos de fonte, optou-se pelo uso de tamanho 12 nos títulos, para garantir destaque, e tamanho 10 no corpo do texto, promovendo legibilidade e organização do conteúdo. Os ícones foram configurados com dimensões de largura 8 mm e altura 8 mm, assegurando uniformidade e proporcionalidade em relação ao layout geral do documento.

A busca e seleção de ícones na plataforma foram facilitadas pelos filtros disponíveis, que possibilitam refinar a pesquisa por estilos e categorias específicas. Após a escolha dos ícones mais adequados, os arquivos foram baixados nos formatos SVG e PNG²³, assegurando alta qualidade para edição e posterior inserção no protótipo.

O uso de ícones em documentos jurídicos, como no mandado de citação, atende à necessidade de comunicação visual clara e acessível para uma ampla diversidade de usuários. Esses elementos gráficos transmitem mensagens de maneira multimodal, complementando o texto e facilitando a compreensão. Essa abordagem reduz a carga cognitiva do leitor, destaca informações importantes, elimina ambiguidades e promove maior acessibilidade.

Os ícones foram escolhidos com base em critérios de simplicidade, reconhecimento intuitivo e adequação ao contexto textual, assegurando que esses elementos visuais complementassem as informações escritas, sem substituí-las.

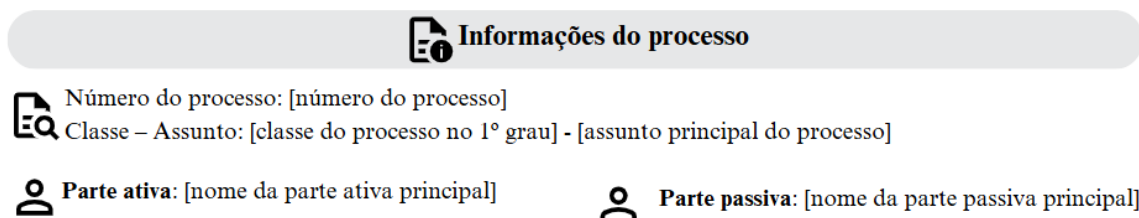
“São abstrações iconográficas (do original ícone), resumidas, compreensíveis, que rapidamente se traduzem em informação na mente do observador: a pessoa vê, ela entende e toma uma decisão a respeito daquele ícone na estrada (velocidade máxima permitida, sentido obrigatório, proibido estacionar etc.)” (Sousa, et al, 2021, p. 176).

Na estruturação da documentação, diferentes ícones foram aplicados para atender a finalidades específicas. O ícone de documento com um "i" dentro de um círculo foi utilizado para destacar informações relevantes relacionadas ao processo, dada sua capacidade de chamar atenção para pontos de interesse. Já o ícone de documento com uma lupa, associado à análise

²³ Scalable Vector Graphics (SVG) é um formato de arquivo vetorial compatível com a Web. Portable Network Graphic (PNG), gráficos portáteis de rede

detalhada, foi aplicado para identificar informações como número do processo, classe e assunto. A representação das partes envolvidas no processo, ativa e passiva, foi realizada por meio do ícone de silhueta de uma pessoa, como ilustrado na Figura 26.

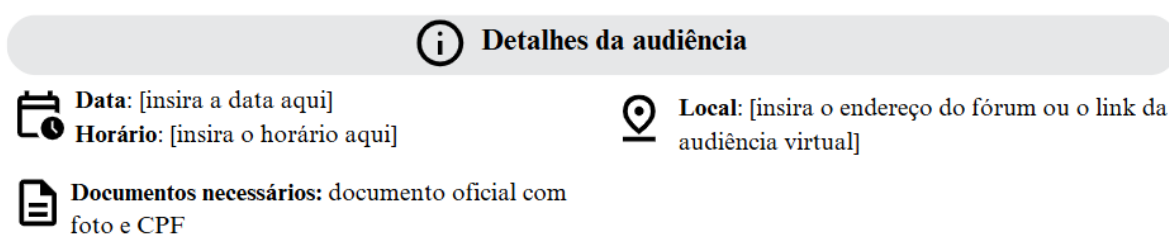
Figura 26- Representação dos ícones de informações do processo



Fonte: ícones do *google fonts icons* e texto reformulado pela própria autora.

No que diz respeito aos detalhes da audiência, o ícone de "i" dentro de um círculo foi empregado para facilitar a identificação de informações essenciais. Para a representação da data e horário designados, foi utilizado o ícone que combina um calendário e um relógio, reforçando a clareza e minimizando o risco de confusão ou perda de prazos. O ícone de documento foi aplicado para indicar a necessidade de apresentação de materiais importantes, enquanto o ícone de pin de mapa destacou o endereço do fórum ou o link para audiências virtuais, conforme demonstrado na Figura 27.

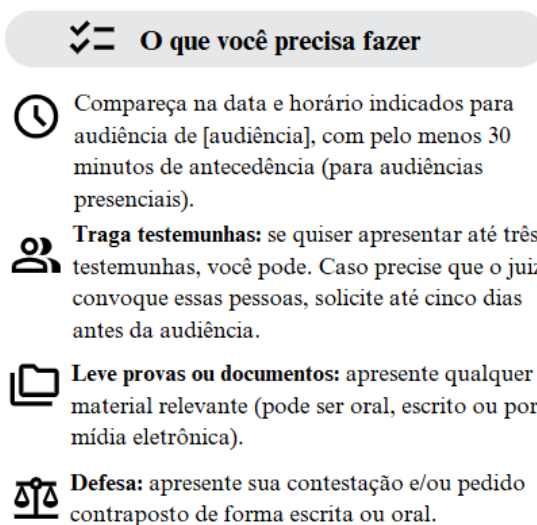
Figura 27- Representação de ícones de detalhes da audiência



Fonte: ícones do *google fonts icons* e texto reformulado pela própria autora.

Na seção "O que você precisa fazer", os ícones foram aplicados para organizar as informações de forma clara. Um ícone de checklist foi utilizado para representar etapas sequenciais, enquanto o ícone de relógio destacou a necessidade de comparecimento à audiência com antecedência. O ícone de silhuetas humanas simbolizou a possibilidade de apresentar testemunhas, e o ícone de pasta com sombra representou a produção de provas e documentos. A apresentação de defesa e/ou pedido contraposto foi representada pelo ícone de balança, remetendo ao direito à ampla defesa e à possibilidade de argumentação no processo, como mostrado na Figura 28.

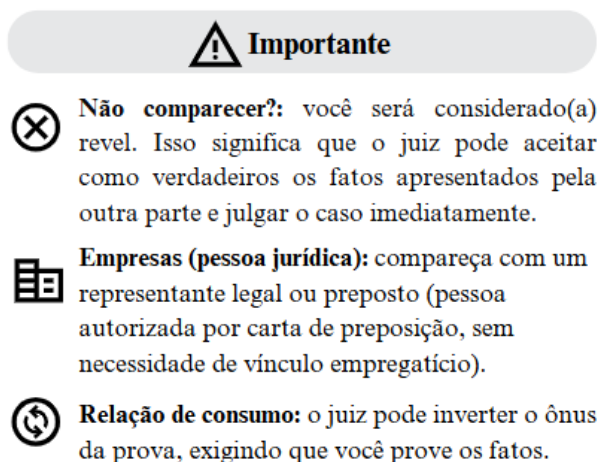
Figura 28- Representação de ícones do que o citado precisa fazer



Fonte: ícones do *google fonts icons* e texto reformulado pela própria autora.

Além disso, o ícone de alerta (exclamação dentro de triângulo) foi utilizado para destacar informações críticas, como penalidades associadas ao não cumprimento de determinações judiciais. O ícone de "X" dentro de um círculo ilustrou as consequências de ausência em audiência. Para a orientação de empresas sobre a necessidade de comparecimento de um representante legal ou preposto, foi utilizado o ícone de prédio, representando visualmente o papel institucional das pessoas jurídicas no processo. Já o ícone de reversão, composto por setas opostas em um círculo, representou a possibilidade de inversão do ônus da prova, indicando troca de responsabilidades processuais, conforme Figura 29.


Figura 29- Representação de ícones de informações importantes



Fonte: ícones do *google fonts icons* e texto reformulado pela própria autora.

O ícone de computador foi utilizado para representar o processo eletrônico, destacando que todas as interações processuais ocorrem de forma digital. Para detalhar as principais ações vinculadas a esse formato, foi aplicado o ícone de número dentro de um círculo para detalhar ações relacionadas, como acesso ao site do tribunal, envio de documentos por meio eletrônico e a necessidade de atualizar endereço para garantir comunicação correta, conforme Figura 30.

Figura 30- Representação de ícones sobre o processo eletrônico


 **Sobre o processo eletrônico**

- ① Este processo tramita de forma eletrônica. Você pode acessar os documentos e acompanhar o caso no site do Tribunal de Justiça de São Paulo (www.tjsp.jus.br)
- ② Petições, procuração, etc., devem ser enviadas por peticionamento eletrônico
- ③ **Mudança de endereço?** Informe ao Juízo imediatamente. Caso contrário, as comunicações serão enviadas para o endereço registrado anteriormente

Fonte: ícones do *google fonts icons* e texto reformulado pela própria autora.

Para representar dúvidas, solicitações de esclarecimento ou suporte, foi utilizado o ícone de interrogação dentro de um balão de fala. O balão de fala simboliza comunicação, enquanto a interrogação remete à busca por respostas ou esclarecimentos, conforme ilustrado na Figura 31.

Figura 31 - Representação de ícone de contato e suporte

 **Contato e suporte**

Para dúvidas ou problemas de acesso, entre em contato com o Tribunal pelo site <https://www.tjsp.jus.br/> ou telefone [telefone]

Horário de atendimento ao público: das [horário de atendimento ao público]

Fonte: ícones do *google fonts icons* e texto reformulado pela própria autora.


Os títulos foram inseridos em retângulos com cantos arredondados, uma escolha que visa transmitir inovação e leveza, alinhando-se às tendências de design moderno e visualmente atrativo. Além disso, o uso de formas arredondadas confere ao design uma abordagem mais acolhedora e acessível, promovendo a humanização do documento.

No protótipo em preto e branco, o retângulo que contém o título "Carta de Citação e Intimação de Audiência" foi configurado sem preenchimento, com borda na cor preta

(#000000). Os retângulos que destacam as informações do mandado foram preenchidos com a cor cool gray 2c (#e6e7e8) e sem borda, enquanto o texto foi definido na cor preta (#000000). O símbolo do Tribunal de Justiça de São Paulo foi utilizado em sua versão positiva, e os ícones também foram aplicados na cor preta (#000000), conforme ilustrado na Figura 32.

Figura 32 - Demonstração dos elementos utilizados no protótipo preto e branco


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO




Comarca: [comarca do processo]
Vara: [vara do processo]
Endereço: [endereço da vara resumido] - [município da vara] - [UF do endereço da vara] CEP [CEP do endereço da vara]


CARTA DE CITAÇÃO E INTIMAÇÃO DE AUDIÊNCIA - PROCESSO DIGITAL

Finalidade: Informamos que está em andamento neste Juízo uma ação em que você é parte. Por isso, você está sendo citado(a) para tomar ciência do processo e intimado(a) a comparecer à audiência de [audiência]. Essa audiência seguirá as normas da Lei nº 9.099/1995.


 **Informações do processo**



Número do processo: [número do processo]
Classe – Assunto: [classe do processo no 1º grau] - [assunto principal do processo]



Parte ativa: [nome da parte ativa principal]




Parte passiva: [nome da parte passiva principal]

Fonte: texto reformulado pela própria autora.

No protótipo colorido, o retângulo do título "Carta de Citação e Intimação de Audiência" foi preenchido na cor cool gray 2c (#e6e7e8), com borda e texto na cor preta (#000000). Já os retângulos que destacam as informações do mandado foram preenchidos na cor preta (#000000), sem borda, porém com o texto na cor branca (#FFFFFF). O símbolo do Tribunal de Justiça de São Paulo foi aplicado em sua versão colorida, enquanto os ícones receberam a cor 5825c (#847a18). Esses elementos estão detalhados na Figura 33.

Figura 33 - Demonstração dos elementos utilizados no protótipo colorido

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO




Comarca: [comarca do processo]
Vara: [vara do processo]
Endereço: [endereço da vara resumido] - [município da vara] - [UF do endereço da vara] CEP [CEP do endereço da vara]


CARTA DE CITAÇÃO E INTIMAÇÃO DE AUDIÊNCIA - PROCESSO DIGITAL

Finalidade: Informamos que está em andamento neste Juízo uma ação em que você é parte. Por isso, você está sendo citado(a) para tomar ciência do processo e intimado(a) a comparecer à audiência de [audiência]. Essa audiência seguirá as normas da Lei nº 9.099/1995.


Informações do processo



Número do processo: [número do processo]
Classe – Assunto: [classe do processo no 1º grau] - [assunto principal do processo]



Parte ativa: [nome da parte ativa principal]



Parte passiva: [nome da parte passiva principal]

Fonte: texto reformulado pela própria autora.

A estrutura do texto foi organizada de forma lógica e sequencial, priorizando a clareza e a acessibilidade das informações. Inicialmente, foram destacados os dados do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP), incluindo comarca, vara e endereço da unidade responsável pelo processo. Em seguida, inseriu-se o nome do documento, "Carta de Citação e Intimação de Audiência – Processo Digital", acompanhado de sua finalidade, com o objetivo de deixar claro ao destinatário, desde o início, o propósito do documento.

Na sequência, foram apresentadas as informações do processo, como número, classe, assunto, e a identificação das partes envolvidas (ativa e passiva). Logo após, foram incluídos os detalhes da audiência, como data, hora, local e documentos necessários para apresentação.

Foi criada uma seção específica para orientar o destinatário sobre as ações necessárias, como comparecer à audiência com antecedência, apresentar testemunhas, reunir provas ou documentos, e protocolar defesa e/ou pedido contraposto. Essa seção foi organizada em duas colunas, à esquerda, foram dispostas as orientações práticas sobre o que o destinatário precisa fazer; e, à direita, foram destacadas as consequências do não comparecimento à audiência (revelia), as orientações específicas para empresas no polo passivo da ação e a possibilidade de inversão do ônus da prova.

Sobre o processo eletrônico, o documento explica que a tramitação ocorre no formato digital, que a apresentação de petições e documentos deve ser feita por meio do sistema do

TJSP, e que é imprescindível comunicar ao tribunal qualquer mudança de endereço, para assegurar o recebimento de comunicações futuras.

Na última seção, foram fornecidos dados de contato e suporte, incluindo informações sobre esclarecimento de dúvidas, canais de atendimento e horários de funcionamento. O protótipo completo na estrutura colorida e preto e branca, pode ser verificado na Figura 34.

Figura 34 - Protótipo completo na estrutura colorida e preto e branca

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO



Comarca: [comarca do processo]
Vara: [vara do processo]
Endereço: [endereço da vara resumido] - [município da vara] - [UF do endereço da vara] CEP [CEP do endereço da vara]

CARTA DE CITAÇÃO E INTIMAÇÃO DE AUDIÊNCIA - PROCESSO DIGITAL

Finalidade: Informamos que está em andamento neste Juízo uma ação em que você é parte. Por isso, você está sendo citado(a) para tomar ciência do processo e intimado(a) a comparecer à audiência de [audiência]. Essa audiência seguirá as normas da Lei nº 9.099/1995.

Informações do processo

 Número do processo: [número do processo]
 Classe – Assunto: [classe do processo no 1º grau] - [assunto principal do processo]

 **Parte ativa:** [nome da parte ativa principal]  **Parte passiva:** [nome da parte passiva principal]

Detalhes da audiência

 **Data:** [insira a data aqui]
 **Horário:** [insira o horário aqui]  **Local:** [insira o endereço do fórum ou o link da audiência virtual]

 **Documentos necessários:** documento oficial com foto e CPF

O que você precisa fazer

 Compareça na data e horário indicados para audiência de [audiência], com pelo menos 30 minutos de antecedência (para audiências presenciais).

 **Traga testemunhas:** se quiser apresentar até três testemunhas, você pode. Caso precise que o juiz convoque essas pessoas, solicite até cinco dias antes da audiência.

 **Leve provas ou documentos:** apresente qualquer material relevante (pode ser oral, escrito ou por mídia eletrônica).

 **Defesa:** apresente sua contestação e/ou pedido contraposto de forma escrito ou oral.

Importante

 **Não comparecer?:** você será considerado(a) revel. Isso significa que o juiz pode aceitar como verdadeiros os fatos apresentados pela outra parte e julgar o caso imediatamente.

 **Empresas (pessoa jurídica):** compareça com um representante legal ou preposto (pessoa autorizada por carta de preposição, sem necessidade de vínculo empregatício).

 **Relação de consumo:** o juiz pode inverter o ônus da prova, exigindo que você prove os fatos.

Sobre o processo eletrônico

-  Este processo tramita de forma eletrônica. Você pode acessar os documentos e acompanhar o caso no site do Tribunal de Justiça de São Paulo (www.tjsp.jus.br)
-  Petições, procuração, etc., devem ser enviadas por peticionamento eletrônico
-  **Mudança de endereço?** Informe ao Juízo imediatamente. Caso contrário, as comunicações serão enviadas para o endereço registrado anteriormente

Contato e suporte

Para dúvidas ou problemas de acesso, entre em contato com o Tribunal pelo site <https://www.tjsp.jus.br/> ou telefone [telefone]

Horário de atendimento ao público: das [horário de atendimento ao público]

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO





Comarca: [comarca do processo]
Vara: [vara do processo]
Endereço: [endereço da vara resumido] - [município da vara] - [UF do endereço da vara] CEP [CEP do endereço da vara]


CARTA DE CITAÇÃO E INTIMAÇÃO DE AUDIÊNCIA - PROCESSO DIGITAL

Finalidade: Informamos que está em andamento neste Juízo uma ação em que você é parte. Por isso, você está sendo citado(a) para tomar ciência do processo e intimado(a) a comparecer à audiência de [audiência]. Essa audiência seguirá as normas da Lei nº 9.099/1995.



Informações do processo


 Número do processo: [número do processo]
Classe – Assunto: [classe do processo no 1º grau] - [assunto principal do processo]


 **Parte ativa:** [nome da parte ativa principal]

 **Parte passiva:** [nome da parte passiva principal]


Detalhes da audiência


 **Data:** [insira a data aqui]
 **Horário:** [insira o horário aqui]


 **Local:** [insira o endereço do fórum ou o link da audiência virtual]


 **Documentos necessários:** documento oficial com foto e CPF

O que você precisa fazer


 Compareça na data e horário indicados para audiência de [audiência], com pelo menos 30 minutos de antecedência (para audiências presenciais).


 **Traga testemunhas:** se quiser apresentar até três testemunhas, você pode. Caso precise que o juiz convoque essas pessoas, solicite até cinco dias antes da audiência.


 **Leve provas ou documentos:** apresente qualquer material relevante (pode ser oral, escrito ou por mídia eletrônica).

 **Defesa:** apresente sua contestação e/ou pedido contraposto de forma escrita ou oral.

Importante

 **Não comparecer?:** você será considerado(a) revel. Isso significa que o juiz pode aceitar como verdadeiros os fatos apresentados pela outra parte e julgar o caso imediatamente.

 **Empresas (pessoa jurídica):** compareça com um representante legal ou preposto (pessoa autorizada por carta de preposição, sem necessidade de vínculo empregatício).

 **Relação de consumo:** o juiz pode inverter o ônus da prova, exigindo que você prove os fatos.

Sobre o processo eletrônico

① Este processo tramita de forma eletrônica. Você pode acessar os documentos e acompanhar o caso no site do Tribunal de Justiça de São Paulo (www.tjsp.jus.br)

② Petições, procuração, etc., devem ser enviadas por peticionamento eletrônico

③ **Mudança de endereço?** Informe ao Juízo imediatamente. Caso contrário, as comunicações serão enviadas para o endereço registrado anteriormente

Contato e suporte

Para dúvidas ou problemas de acesso, entre em contato com o Tribunal pelo site <https://www.tjsp.jus.br/> ou telefone [telefone]

Horário de atendimento ao público: das [horário de atendimento ao público]

Fonte: protótipos criados pela própria autora.

Desse modo, a metodologia de design aplicada ao protótipo do mandado de citação demonstra como a combinação de tipografia, ícones e organização visual pode transformar documentos jurídicos complexos em materiais acessíveis e claros. A escolha criteriosa de ferramentas, como o Canva e o Google Fonts Icons, aliada à aplicação dos princípios de linguagem simples e *visual law*, promove uma comunicação mais eficiente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente dissertação demonstrou que a comunicação jurídica, quando caracterizada por formalismo excessivo e uso de jargões técnicos, pode dificultar o exercício pleno de direitos. Essa constatação corrobora as observações de Cappelletti e Garth (1988, p. 13), para quem o acesso à justiça não se limita ao mero ingresso em juízo, mas demanda também a compreensão efetiva dos atos e procedimentos. Nesse sentido, a análise realizada ao longo dos capítulos respalda a perspectiva de Tosta (2010, p. 88), segundo a qual é imprescindível repensar atos processuais fundamentais — como o mandado de citação —, sob pena de perpetuar barreiras comunicacionais que inviabilizem a ampla defesa.

A revisão teórica acerca da linguagem e das políticas públicas revelou, ainda, a importância de se reconhecer o caráter histórico e mutável dos direitos, conforme Bobbio (1992, p. 32). Essa natureza dinâmica exige adaptações contínuas às transformações sociais, legitimando, assim, a adoção de práticas inclusivas que facilitem a democratização do acesso às informações jurídicas.

Desse modo, a implementação de técnicas de *legal design* e *visual law*, aliadas a uma linguagem simples, apresenta-se como estratégia eficaz para reforçar garantias constitucionais e assegurar maior compreensão dos atos processuais (Hagan, 2017; Barton et al., 2017). Em consonância com tais argumentos, Brown (2010) enfatiza o papel do *design thinking* para fomentar soluções orientadas pelas necessidades dos usuários, ancoradas em empatia e processos de cocriação.

Ressalte-se, ainda, pesquisas como a da Bits Academy, direcionadas à avaliação de diferentes textos sob a ótica do usuário — nesse caso, o cidadão —, que constataram maior aceitação de textos multimodais, concisos e escritos em linguagem simples. De igual modo, o estudo de Bernardo de Azevedo, centrado na percepção de magistrados sobre o uso de *visual law* e linguagem simples, reforça a convergência de pontos de vista quanto à relevância de recursos visuais e de uma linguagem mais acessível

Também em linha com as citadas pesquisas, a pesquisa empírica desenvolvida pela autora, conduzida de forma anônima e divulgada entre conhecidos, reforçou a ampla aceitação de estratégias de simplificação textual e adoção de recursos multimodais. Para reduzir vieses, foi utilizada a média ponderada na análise dos resultados, confirmando que um número significativo de usuários ainda enfrenta dificuldades para entender termos jurídicos e procedimentos processuais. Nesse cenário, o uso de recursos visuais e redação simplificada

configura mecanismo capaz de atenuar inseguranças e promover a efetiva inclusão do jurisdicionado.

Ao se reafirmar a importância de *legal design*, *visual law* e linguagem simples, é fundamental salientar que tais instrumentos não devem ser percebidos como barreiras pelos operadores do direito, sob a justificativa de desconhecerem técnicas de design ou ferramentas especializadas. Na reformulação do protótipo, optou-se por soluções gratuitas e acessíveis, adequadas para iniciantes, demonstrando que, ainda que a autora não possua formação em design, foi possível aplicar com sucesso as técnicas identificadas na literatura para redesenhar o mandado de citação.

O protótipo de mandado de citação aqui apresentado constitui, pois, um exemplo concreto de como a adoção de princípios de simplicidade e de design centrado no usuário pode tornar a comunicação judicial mais clara e efetiva. O modelo oficial vigente, em razão de sua linguagem demasiadamente robusta, pode levar a falhas de compreensão — sobretudo por se tratar de um documento oficial de grande relevância, representando o primeiro contato do réu com o processo. Nesse sentido, o texto multimodal, aliado a ícones que dialogam diretamente com a redação, viabiliza compreensão imediata, mitigando o risco de incompreensão.

Não obstante, o presente estudo representa apenas um passo inicial rumo à melhoria da comunicação jurídica. A realização de testes de usabilidade, com acompanhamento de usuários durante a leitura e interpretação do novo mandado, bem como a aplicação de métricas de legibilidade e compreensão, mostra-se necessária para aperfeiçoar o protótipo. Ademais, recomenda-se articular com o Juizado Especial Cível de Bauru uma validação empírica aprofundada em diferentes cenários processuais.

A contribuição acadêmica advém tanto da articulação dos referenciais teóricos e legais que embasam a linguagem simples como política pública, quanto da comprovação empírica de sua aplicabilidade em um documento processual essencial: o mandado de citação. Em suma, as reflexões aqui apresentadas sinalizam uma cultura jurídica mais inclusiva, em que a clareza textual deixa de ser mero ornamento para se tornar fundamento da efetividade do direito de ação e do contraditório. A incorporação de técnicas de design e linguagem simples, além de alinhar-se às demandas de transparência e modernização do Judiciário, corrobora a viabilidade de se alcançar o ideal constitucional de acesso à justiça em toda a sua plenitude e de forma equitativa.

REFERÊNCIAS

ANHANGUERA. Matérias de Direito: veja a grade curricular do curso. Disponível em: <https://blog.anhanguera.com/materias-de-direito/>. Acesso em: 16 jan. 2025.

AZEVEDO, Bernardo. 13ª Vara do Trabalho adota Visual Law em resumos de sentenças. Disponível em: <https://bernardodeazevedo.com/conteudos/13a-vara-do-trabalho-adota-visual-law-em-resumos-de-sentencas/>. Acesso em: 14 mai. 2024.

AZEVEDO, Bernardo. Como o Visual Law pode revolucionar a forma de peticionar em juízo. Disponível em: <https://bernardodeazevedo.com/conteudos/visual-law-pode-revolucionar-a-forma-de-peticionar/>. Acesso em: 14 jul. 2024.

AZEVEDO, Plauto Faraco de. Aplicação do Direito e Contexto Social. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1974.

BAKHTIN, M. (VOLOCHÍNOV). Marxismo e filosofia da linguagem. Problemas fundamentais do método sociológico na ciência da linguagem. Trad. Michel Lahud e Yara Frateschi Vieira. 13. ed. São Paulo: Hucitec, 2009 [1929].

BAKHTIN, M. Estética da criação verbal. Tradução de Maria Ermantina Galvão G. Pereira. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

BAKHTIN, M. O problema do texto na linguística, na filosofia e em outras ciências humanas. In: Estética da criação verbal. Trad. Paulo Bezerra. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2006b, pp. 307-335 [1959-1961].

BAKHTIN, M. Os gêneros do discurso. In: BAKHTIN, Mikhail. Estética da criação verbal. Trad. Paulo Bezerra. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2006a, pp. 261-306 [1952-1953].

BARTON, Thomas D.; BERGER-WALLISER, Gerlinde; HAAPIO, Helena. From visualisation to legal design: a collaborative and creative process. *American Business Law Journal*, San Diego, v. 54, n. 2, p. 347-392, 2017.

BATISTA, Cynara de S.; COELHO, Alexandre Z. Design de serviços jurídicos. In: FALEIROS JÚNIOR, José Luiz de Moura; CALAZA, Tales (coord.). *Legal design: teoria a prática*. Indaiatuba: Foco, 2021. E-book.

BAXTER, Mike. *Product Design: Practical Methods for the Systematic Development of New Products*. London: Chapman & Hall, 1995.

BIDERMAN, Maria Tereza C. Teoria linguística: leitura e crítica. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

BOBBIO, Norberto. A era dos direitos. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 14 abr. 2024.

BRASIL. Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998. Estabelece normas para elaboração, redação, alteração e consolidação das leis. Brasília, DF: Casa Civil, 1998. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp95.htm. Acesso em: 14 abr. 2024.

BRASIL. Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 2, 20 dez. 2006. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm. Acesso em: 04 nov. 2024.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Senado Federal, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 14 abr. 2024.

BROWN, Tim. Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CANVA. Disponível em: <https://www.canva.com/>. Acesso em: 4 jan. 2025.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CASTELLS, Manuel. O poder da comunicação. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2013.

CHARAUDEAU, P. Discurso das mídias. Tradução de Angela M. S. Corrêa. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2019 [2005].

COELHO, Alexandre Zavaglia; HOLTZ, Ana Paula Ulandowski. Legal Design | Visual Law: Comunicação entre o universo do Direito e os demais setores da sociedade. Thomas Reuters, 2020. Disponível em: <https://bit.ly/3CNy4Jy>. Acesso em: 14 jul. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Portaria nº 351, de 2023. Instituiu no Conselho Nacional de Justiça o selo de linguagem simples. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5378>. Acesso em: 24 abr. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução Nº 347 de 13/10/2020. Dispõe sobre a Política de Governança das Contratações Públicas no Poder Judiciário. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3518>. Acesso em: 13 mai. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Barroso destaca poder da comunicação simplificada na entrega do Selo da Linguagem Simples. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/barroso-destaca-poder-da-comunicacao-simplificada-na-entrega-do-selo-da-linguagem-simples/>. Acesso em: 5 jan. 2025.

CONSENZA, Ramon M. Neurociência e educação: como o cérebro aprende. Porto Alegre: Artmed, 2011.

CORTINA, Arnaldo. Percurso da semiótica por meio das obras de Greimas. Estudos Semióticos, v. 13, n. 2, p. 37-50, 2017.

CLEMENTINO, Marco B. M. Legal design no poder judiciário. In: FALEIROS JÚNIOR, José Luiz de Moura; CALAZA, Tales (coord.). Legal design: teoria a prática. Indaiatuba: Foco, 2021. E-book.

CUESTA, Ana; REYES, Angela; ROSETH, Roseth. La importancia de ser claro: Programa de Lenguaje Claro. Evidencia en la reducción de la carga administrativa en Colombia. Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2019. Disponível em: https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/viewer/La_importancia_de_ser_claro_Programa_de_Lenguaje_Claro_Evidencia_en_la_reducci%C3%B3n_de_la_carga_administrativa_en_Colombia_es_es.pdf. Acesso em: 14 jan. 2025.

DARCI, Marconi. Visual law e legal design provocam revolução no Judiciário. Consultor Jurídico, 03 jan. 2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-jan-03/darci-visual-law-legal-design-provocam-revolucao-judiciario/>. Acesso em: 16 dez. 2024.

DIONÍSIO, A. P. Gêneros multimodais e multiletramento. In: KARWOSKI, Acir Mario; GAYDECZKA, Beatriz.; BRITO, Karim; (Org.). Gêneros textuais: reflexões e ensino. Rio de Janeiro: Lucerna, 2006.

DOWSE, Ros; EHLERS, Martina. Medicine labels incorporating pictograms: Do they influence understanding and adherence? Patient Education and Counseling, v. 58, n. 1, 2005.

ESPM. Direito ESPM. Disponível em: <https://www.espm.br/cursos-de-graduacao/direito/>. Acesso em: 16 jan. 2025.

FARIAS, Priscila. Estudos de tipografia: uma abordagem para o design gráfico e a comunicação visual. Tese (Livre Docência) – Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2017. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/livredocencia/16/tde-10032017-161946/publico/farias16estudostipografia.pdf>. Acesso em: 9 jan. 2025.

FERREIRA, Isabella; GAZZE, Manoela; CAPPUCCI, Renata. Legal Design Lab Mackenzie: redesenhando o acesso à justiça. JOTA, 15 ago. 2023. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/regulando-a-inovacao/legal-design-lab-mackenzie-redesenhando-o-acesso-a-justica>. Acesso em: 16 jan. 2025.

FINATTO, Maria José Bocorny, et al. Um guia sobre teorias e práticas. Porto Alegre: UFRGS, 2015.

FIORIN, José Luiz. Elementos de análise do discurso. São Paulo: Contexto, 2011.

FONSECA, Joaquim da. Tipografia e design gráfico: design e produção gráfica impressos e livros. Porto Alegre: Bookman, 2008.

FREIRE, Paulo. Pedagogia do oprimido. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

GRECO FILHO, Vicente. Direito Processual Civil Brasileiro. 24. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

GREIMAS, Algirdas Julien. Semiótica e ciências sociais. São Paulo: Cultrix, 1981.

GODOY, Arlida Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/20594>. Acesso em: 16 dez. 2024.

GOOGLE. Google Fonts Icons. Disponível em: <https://fonts.google.com/icons>. Acesso em: 4 jan. 2025.

HAGAN, Margaret. Legal Design Lab: About. Disponível em: <https://legaldesignlab.org/about/>. Acesso em: 14 abr. 2024.

HAGAN, Margaret. Law By Design. 2017. Disponível em: <https://lawbydesign.co>. Acesso em: 08 mai. 2024.

HELLER, Eva. A psicologia das cores: como as cores afetam a emoção e a razão. São Paulo: Olhares, 2021.

HESPANHA, Antonio Manoel. *Cultura Jurídica Européia – Síntese de um Milênio*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2005.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Educa IBGE. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/40098-censo-2022-taxa-de-analfabetismo-cai-de-9-6-para-7-0-em-12-anos-mas-desigualdades-persistem>. Acesso em: 16 jun. 2024.

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) - ODS 16*. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/ods/ods16.html>. Acesso em: 24 mar. 2024.

ÍRIS – Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará. *Pílulas de Direito Visual #5: Por uma comunicação jurídica mais acessível: conheça os projetos de Direito Visual do ÍRIS*. Fortaleza: ÍRIS, 2023. Disponível em: <https://irislab.ce.gov.br/wp-content/uploads/2023/01/Pilulas-de-Direito-Visual-5.pdf>. Acesso em: 13 fev. 2025.

KATHELEEN, Chrys; PACHECO, Daniela; BARCI, Heloísa. *Lab de Inovação: praticando a metodologia do legal desing e aplicando no ensin jurídico*. In: FALEIROS JÚNIOR, José Luiz de Moura; CALAZA, Tales (coord.). *Legal design: teoria a prática*. Indaiatuba: Foco, 2021. E-book.

LEVIE, W. Howard; LENTZ, Richard. *Effects of text illustrations: A review of research*. *Educational Communication and Technology*, 1982.

LITTLE, Roderick J. A.; VARTIVARIAN, Sonya. *Does weighting for nonresponse increase the variance of survey means?* *Survey Methodology*, 31(2), 161-168, 2005.

LIMA, Alcides S; TEIXEIRA, Leopoldo F. *Legal Design na Justiça Federal no Ceará: o Projeto Mandado Cidadão*. *Revista Judicial Brasileira, ReJuB - Rev. Jud. Bras., Ed. Esp. Direito Digital*, Brasília, p. 385-428, jul./dez. 2023. Disponível em: <https://revistadaenfam.emnuvens.com.br/renfam/article/view/231>. Acesso em: 14 mai. 2024.

LUPTON, Ellen. *O design como storytelling*. 1. ed. São Paulo: Editora Olhares, 2022.

MACEDO, Bruno Mafra. *O visual law é uma ferramenta útil para o seu processo*. *Migalhas*, 5 maio 2024. Atualizado em 3 maio 2024. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/406638/o-visual-law-e-uma-ferramenta-util-para-o-seu-processo>. Acesso em: 22 jan. 2025.

MCFADDEN, Johnjoe. A navalha de Ockham. Tradução de George Schlesinger. 1. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2022.

MAIA, Ana Carolina; NYBO, Erik Fontenele; CUNHA, Mayara. Legal design: criando documentos que fazem sentido para os usuários. São Paulo, SP: Saraiva Educação, 2020; ePUB.

MAIA, Ana Carolina; NYBO, Erik Fontenele; HENRIQUES, Lucas Santana; CABRAL, Mayara Cunha. Pesquisa de análise de comportamento de usuários diante de documentos jurídicos. Legal Design, out. 2020. Disponível em: https://www.migalhas.com.br/arquivos/2022/3/7EE2F8C68A1A8E_pesquisa-legaldesign.pdf. Acesso em: 22 jan. 2025.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. A ideologia Alemã – Feuerbach – a Contraposição entre as cosmovisões materialista e idealista. São Paulo: Martin Claret, 2005.

MIGALHAS. Juíza usa meme do Homem-Aranha e TRF recomenda cautela no visual law. Migalhas, 22 jan. 2025. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/quentes/423337/juiza-usa-meme-do-homem-aranha-e-trf-recomenda-cautela-no-visual-law>. Acesso em: 22 jan. 2025.

MOZDZENSKI, Leonardo Pinheiro. A cartilha jurídica: aspectos sócio-históricos, discursivos e multimodais. Recife, 2006. Disponível em: Acesso em: 09 jul. 2024.

MORENO, Cláudio. Português para convencer: comunicação e persuasão em direito. São Paulo: Ática, 2011.

NEVES, Heloisa; ROSSI, Dorival. Open design. 2011. Artigo apresentado no 8º Congresso Brasileiro de Gestão de Desenvolvimento de Produto (CBGDP), Porto Alegre. Disponível em: <https://pt.slideshare.net/slideshow/open-design-artigo-apresentando-no-viii-cbgdp-porto-alegre/9847941#1>. Acesso em: 21 jan. 2025.

NIEMEYER, Lucy. Elementos de semiótica aplicados ao design. Rio de Janeiro: 2AB, 2007 (2ª ed.).

NORMAN, Donald A. O design do dia-a-dia. Rio de Janeiro: Rocco, 2006.

NORMAN, Donald A. Design emocional: por que adoramos (ou detestamos) os objetos do dia-a-dia. Rio de Janeiro: Rocco, 2008.

PETELIN, Roslyn. Considering plain language: issues and initiatives. Corporate Communications: An International Journal, v. 15, n. 2, p. 205-216, 2010. Brasília, v. 14, n. 1,

p. 302 - 317, jan./abril de 2021. Disponível em:
<https://www.ingentaconnect.com/content/mcb/168/2010/00000015/00000002/art00007>.

Acesso em: 11 jul. 2024.

PINHEIRO, Tennyson; ALT, Luis. Design Thinking Brasil: Empatia, colaboração e experimentação para pessoas, negócios e sociedade. São Paulo: Elsevier, 2011.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. Apostila do curso Linguagem Simples no Setor Público. São Paulo: PMSP, 2020. Disponível em:
<https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6181/1/Apostila%20do%20curso%20Linguagem%20Simples%20no%20Setor%20Pu%CC%81blico.pdf>. Acesso em: 13 jan. 2025.

OLIVEIRA, Maria Helena Almeida; LIMA, Solimar Oliveira. O direito humano à comunicação nas políticas públicas. Informe econômico, ano 13, n. 25, abr. 2012.

QUINELATO, Pietra D.; KHAYAT, Gabriel Fernandes. A importância do legal design para startups. In: FALEIROS JÚNIOR, José Luiz de Moura; CALAZA, Tales (coord.). Legal design: teoria a prática. Indaiatuba: Foco, 2021. E-book.

RIBEIRO, Marcelo. A Perspectiva Hermenêutica do Direito na Pós-Modernidade. Porto Alegre: Lumen Juris, 2013.

ROGERS, Yvonne, et al. Design de Interação: Além da Interação Humano-Computador. 3ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2013.

ROJO, Roxane Helena R.; BARBOSA, Jacqueline. Hipernormatividade, multiletramentos e gêneros discursivos. São Paulo: Parábola Editorial, 2015.

ROSSI, Dorival Campos; CORTINA, Joseph Jesus Florez. Imersão digital e novas formas de fazer ciência. LOGEION: Filosofia da informação, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 22-34, set. 2022.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. Revista USP, n. 101, p. 55-66, 2014.

SAUSSURE, Ferdinand de. Curso de linguística geral. 28. ed. São Paulo: Cultrix, 2006.

SAUSSURE, Ferdinand de. Curso de linguística geral. São Paulo: Cultrix, 1975.

SANTAELLA, Lucia; NÖTH, Winfried. Introdução à semiótica: passo a passo para compreender os signos e significação. São Paulo: Paulus, 2017.

SANTAELLA, Lucia. Matrizes da linguagem e do pensamento: sonora, visual, verbal. São Paulo: Iluminuras, 2001.

SÃO PAULO (Município). Decreto nº 59.067, de 11 de novembro de 2019. Institui a Política Municipal de Linguagem Simples na Comunicação com o Cidadão e dá outras providências. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-59067-de-11-de-novembro-de-2019>. Acesso em: 13 jan. 2025.

SARAVIA, Henrique. Introdução à teoria da política pública. Brasília: ENAP, 2006.

SILVIA, Anahí Rocha; VITORIANO, Marcia Cristina Carvalho Pazinm. Linguagem simples em arquivos públicos: mapeando a atuação do NARA. Brasília, v. 14, n. 1, p. 302-317, jan./abril de 2021.

SOFTPLAN. Justiça digital e inovação no setor público. Disponível em: <https://setorpublico.softplan.com.br/justica/>. Acesso em: 04 nov. 2024.

SOUZA, Bernardo de Azevedo; SERAFINO, Danielle Campos Lima; OLIVEIRA, Ingrid Barbosa; MARÇAL, Priscila Malta Gonzalez Cuozzo. Elementos visuais em petições na visão da magistratura federal. Brasil, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/dl/visulaw-pesquisa.pdf>. Acesso em: 13 mai. 2024.

SOUSA, Leonardo Sathler de. Visual law e o direito. In: FALEIROS JÚNIOR, José Luiz de Moura; CALAZA, Tales (coord.). Legal design: teoria a prática. Indaiatuba: Foco, 2021. E-book.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. Manual de aplicação de identidade visual do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Disponível em: https://www.tjsp.jus.br/download/materialdivulgacaoimprensa/manual_logotipo_tjsp_baixa_resolucao.pdf. Acesso em: 4 jan. 2025.

VIANA, Ana Luiza. Abordagens metodológicas em políticas públicas. Revista de administração pública, v. 30, n. 2, p. 5-53, mar./abril, 1996.

VIANNA, Maurício et al. Design Thinking: Inovação em negócios. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012. E-book.

VIANNA, José Ricardo Alvarez. Considerações iniciais sobre semiótica jurídica. Revista CEJ, v. 14, n. 51, 11. Disponível em: <https://revistacej.cjf.jus.br/cej/index.php/revcej/article/view/1418>. Acesso em: 16 jun. 2024.

VITTA. O que é Legal Design e Visual Law e como estão revolucionando a comunicação jurídica. Vitta, 2024. Disponível em: <https://vitta.design/o-que-e-legal-design-e-visual-law-e-como-estao-revolucionando-a-comunicacao-juridica/>. Acesso em: 16 dez. 2024.

ISO. The latest news and publications. Disponível em: <https://www.iso.org/news/ref2566.html>. Acesso em: 14 abr. 2024.

Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Quem somos. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/quemsomos#:~:text=O%20Tribunal%20de%20Justi%C3%A7a%20de%20mundo%20em%20volume%20de%20processos>. Acesso em: 19 jan. 2025.

Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Planejamento Estratégico - InovaTJSP. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/QuemSomos/PlanejamentoEstrategico/InovaTJSP>. Acesso em: 19 jan. 2025.

THOENING, Jean-Cleade. L'analyse des politiques. Paris: PUF, 1985, p. 1-60.

TOSTA, Jorge. Juizados especiais cíveis. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

WARAT, Luis Alberto; ROCHA, Leonel Severo. O Direito e sua Linguagem. 2. ed. Porto Alegre: Safe, 1995.

WYDICK, Richard C.; SLOAN, Amy E. Plain English for lawyers. Durham, NC: Carolina Academic Press, 2005.

GLOSSÁRIO

Acesso à justiça: direito fundamental que engloba não apenas a possibilidade de ingressar no Judiciário, mas também de compreender os atos processuais e exercer plenamente a defesa. (Cappelletti e Garth, 1988).

Autor: Parte que inicia uma ação judicial, buscando a tutela de um direito perante o Poder Judiciário. No Código de Processo Civil, é o sujeito ativo do processo, que propõe a demanda em face do réu. (Brasil, Código de Processo Civil, 2015, art. 2º).

Citação judicial: Ato processual pelo qual o réu, executado ou interessado é formalmente convocado para integrar a relação jurídica processual. A citação válida é condição essencial para a formação do processo e pode ocorrer por diferentes meios, como oficial de justiça, correio ou meio eletrônico. (Brasil, Código de Processo Civil, 2015, art. 238).

Contraditório: princípio constitucional que assegura às partes de um processo o direito de serem ouvidas, de apresentarem argumentos e de contestarem as provas apresentadas pela outra parte. Sua efetividade depende de uma comunicação clara e acessível. (Barroso, 2024).

Demandado: Parte contra quem se propõe uma ação judicial. Pode ser sinônimo de réu, dependendo do contexto do processo. O demandado é citado para apresentar defesa e exercer o contraditório e a ampla defesa. (Brasil, Código de Processo Civil, 2015, art. 239).

Demandante: Parte que propõe uma demanda judicial em busca da tutela de um direito. No processo civil, o demandante geralmente corresponde ao autor da ação. (Brasil, Código de Processo Civil, 2015, art. 2º).

Design centrado no usuário: abordagem que coloca as necessidades, expectativas e limitações do usuário no centro do processo de criação de produtos e serviços. No direito, busca adaptar a comunicação para promover maior acessibilidade e compreensão. (Hagan, 2017).

Design thinking: processo criativo que combina empatia, ideação, prototipagem e teste para solucionar problemas complexos. No direito, permite desenvolver soluções inovadoras e centradas no cidadão. (Brown, 2010).

Direito à informação: garantia fundamental que assegura às pessoas o acesso pleno às informações que impactam seus direitos e deveres, incluindo a clareza de documentos jurídicos. (Cappelletti e Garth, 1988).

Empatia: capacidade de compreender as perspectivas e necessidades do usuário, essencial para a aplicação do *design thinking*. No âmbito jurídico, possibilita a criação de soluções mais humanizadas e inclusivas. (Brown, 2010).

Heurísticas de usabilidade: princípios que orientam o design de interfaces e textos para torná-los mais intuitivos e eficientes. No âmbito jurídico, ajudam a estruturar documentos e serviços de maneira mais compreensível e funcional. (Nielsen, 1994).

Identidade visual: conjunto de elementos gráficos que definem a representação visual de uma instituição, incluindo logotipos, cores e fontes. No Judiciário, contribui para reforçar a consistência e o reconhecimento nas comunicações oficiais. (TJSP, 2011).

Inclusão jurídica: esforço para eliminar barreiras de acesso ao sistema de justiça, garantindo que todas as pessoas, independentemente de sua formação, compreendam e exerçam seus direitos. (Lima et al., 2023).

Infográficos jurídicos: ferramentas visuais que integram texto e imagens para simplificar informações complexas. (Coelho, 2020).

Jornada do usuário: mapa visual ou descritivo das interações de uma pessoa com um produto ou serviço, identificando pontos de contato e áreas de melhoria. No direito, facilita a análise de como as pessoas lidam com processos judiciais. (Vianna et al., 2012).

Juridiquês: termo que descreve a linguagem técnica do direito, muitas vezes difícil de entender para pessoas não especializadas. O uso de linguagem simples e *visual law* ajuda a reduzir essas barreiras. (Widick e Sloan, 2005).

Legal design: é a aplicação de princípios do design para tornar o direito mais claro, acessível e centrado no usuário. Utiliza métodos como empatia e prototipagem para criar soluções jurídicas mais compreensíveis e eficazes. Sua proposta é melhorar a experiência do cidadão com os serviços jurídicos e promover o acesso à justiça. (Hagan, 2017).

Linguagem jurídica: conjunto de termos técnicos e estruturas linguísticas utilizados no direito. A modernização dessa linguagem, por meio de técnicas como linguagem simples, promove maior inclusão. (Widick e Sloan, 2005).

Linguagem simples: técnica de redação que busca tornar o texto acessível, com estrutura clara e vocabulário fácil. No contexto jurídico, permite que documentos sejam compreendidos por pessoas com diferentes níveis de letramento, garantindo maior inclusão e acesso aos direitos. (Silva e Vitoriano, 2021).

Neuropsicologia da visão: área de estudo que investiga como o cérebro interpreta informações visuais. No direito, é aplicada para criar materiais que combinem elementos gráficos e textuais de forma mais eficiente. (Souza, 2021).

Nudges jurídicos: pequenos estímulos visuais ou textuais que incentivam comportamentos desejados sem impor obrigatoriedade. No direito, são usados para orientar os cidadãos de maneira sutil e eficiente em processos e documentos. (Thaler e Sunstein, 2008).

Mandado de citação: documento oficial que convoca o réu a integrar o processo, assegurando o contraditório e a ampla defesa. Nos Juizados Especiais Cíveis, sua expedição segue a Lei nº 9.099/1995, que determina a citação preferencialmente por correspondência com aviso de recebimento (art. 18) e, se necessário, por oficial de justiça ou meio eletrônico. O art. 19 prevê que a citação inclui a intimação para audiência de conciliação, instrução e julgamento. A adoção de linguagem simples e *legal design* torna o documento mais acessível e compreensível. (Brasil, 1995).

Multimodalidade: integração de diferentes formas de comunicação, como texto, imagens e símbolos. Aplicada no direito, facilita o entendimento de informações complexas. (Santaella, 2001).

Petições visuais: peças processuais que combinam texto com elementos gráficos, como ícones e diagramas, para facilitar a compreensão de argumentos jurídicos. (Azevedo, 2021).

Persona jurídica: representação fictícia de um tipo específico de usuário, criada para orientar o desenvolvimento de soluções. No *legal design*, ajuda a alinhar documentos e serviços às reais necessidades do público-alvo. (Lupton, 2022).

Políticas públicas na comunicação jurídica: conjunto de diretrizes e iniciativas que buscam tornar a linguagem jurídica mais acessível, promovendo inclusão e transparência. No Brasil, a Resolução nº 347/2020 do CNJ incentiva o uso de linguagem simples e *visual law* para facilitar a compreensão dos atos judiciais e garantir o acesso à justiça. (Brasil, 2020).

Processo eletrônico: forma digital de tramitação de processos judiciais, na qual todas as etapas, de petições a decisões, ocorrem de forma online. A aplicação do *visual law* nesse ambiente melhora a acessibilidade das informações. (TJSP, 2024).

Protótipo: modelo inicial de um produto ou serviço utilizado para testar ideias e validar soluções antes da implementação final. No *legal design*, a prototipagem permite ajustes

com base no feedback dos usuários, garantindo que os documentos jurídicos sejam acessíveis e eficazes. (Brown, 2010).

Requerente: Pessoa que apresenta um pedido ao Judiciário, geralmente no âmbito de processos administrativos ou ações que não envolvem uma relação litigiosa tradicional. Em alguns casos, pode ser sinônimo de demandante ou autor. (Brasil, Código de Processo Civil, 2015, art. 2).

Requerido: Parte contra quem é dirigido um requerimento ou pedido judicial. Pode ser sinônimo de demandado ou réu, dependendo do contexto do processo. (Brasil, Código de Processo Civil, 2015, art. 239).

Réu: Parte contra quem é ajuizada uma ação judicial, sendo o sujeito passivo do processo. O réu é citado para apresentar contestação e exercer sua defesa nos autos. (Brasil, Código de Processo Civil, 2015, art. 239).

Semiótica jurídica: estudo dos signos e símbolos na comunicação jurídica, analisando como o direito se expressa por meio de textos, imagens e discursos. Seu objetivo é compreender as interpretações dos destinatários da norma e como os elementos linguísticos e visuais impactam a compreensão do direito. (Santaella, 2001).

Semiótica no design: área que estuda a relação entre signos, símbolos e a experiência do usuário no design. No contexto do *legal design* e *visual law*, a semiótica é essencial para criar interfaces intuitivas, garantindo que elementos visuais transmitam mensagens jurídicas de forma clara e acessível. (Niemeyer, 2007).

Simbolismo das cores: uso estratégico de cores para transmitir mensagens ou destacar informações. No direito, pode reforçar aspectos de clareza e organização em documentos jurídicos. (Heller, 2021).

Testes de usabilidade: métodos empregados para avaliar a facilidade de uso de um produto ou serviço. No contexto jurídico, verificam como os usuários interagem com documentos reformulados. (Hagan, 2017).

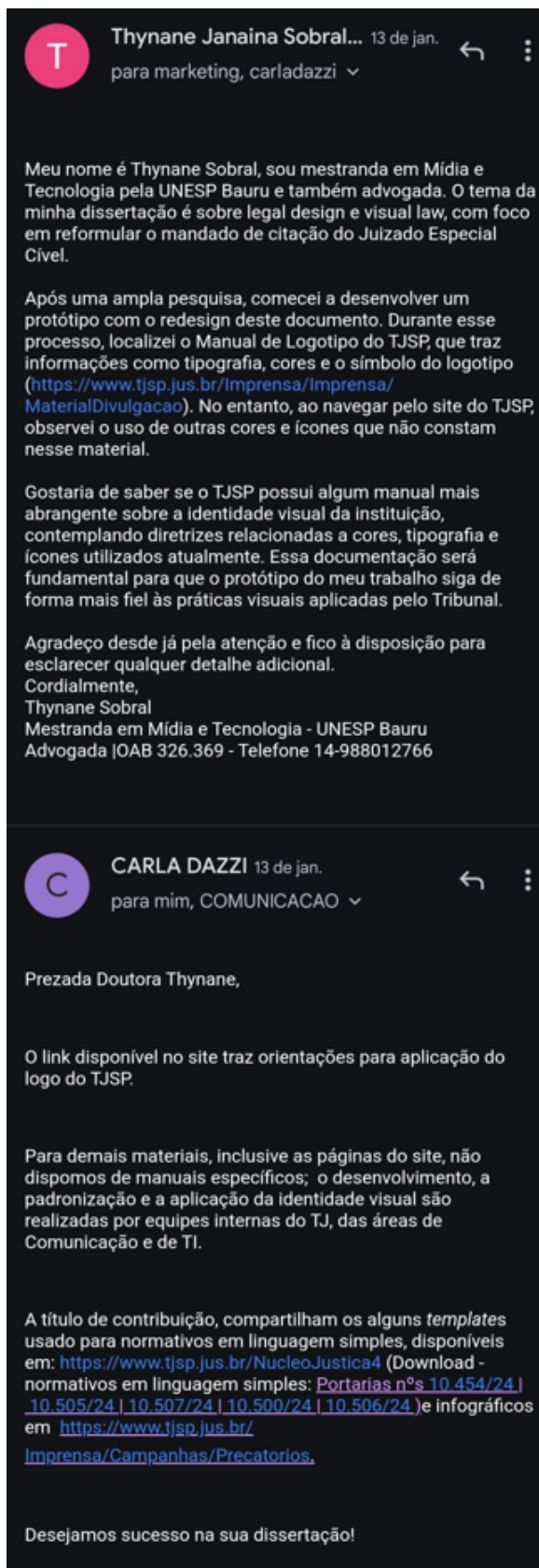
Tipografia acessível: prática de escolher fontes que maximizem a legibilidade, especialmente em documentos destinados a públicos amplos. A combinação de tipografia e elementos visuais é essencial para o *legal design*. (Fonseca, 2008).

Visual law: subárea do legal design que usa recursos visuais, como gráficos, ícones e diagramas, para facilitar a compreensão de informações jurídicas. O objetivo é transformar

documentos legais complexos em materiais mais claros e intuitivos para todas as pessoas.
(Quinelato, 2021).

ANEXO A

Correspondência por e-mail com Carla Dazzi para esclarecimento referente o manual de identidade visual do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.



ANEXO B

Formulário com as perguntas e as respostas aplicado por meio do *google forms* de forma anônima.

Melhoria do acesso à justiça: Comunicação acessível em processos judiciais por meio de técnicas visuais

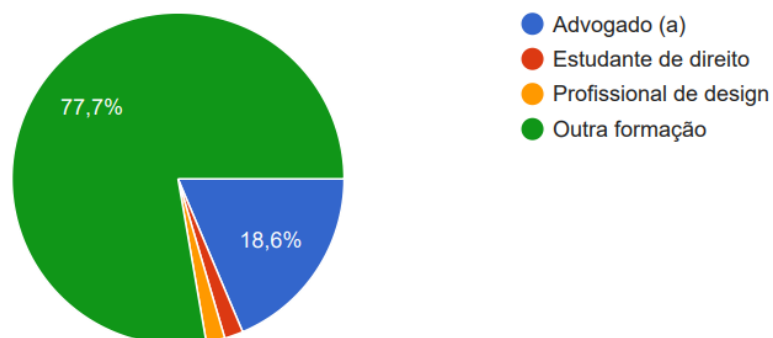
220 respostas

[Publicar análise](#)

1 - Qual é a sua formação profissional?

[Copiar](#)

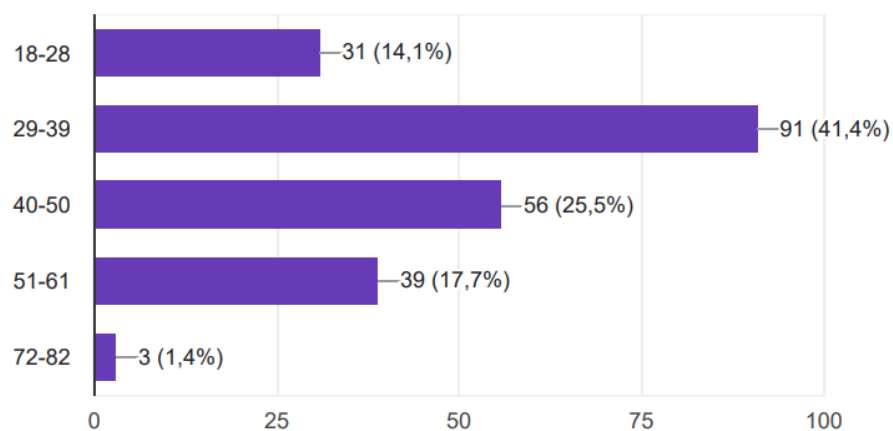
220 respostas



2 - Qual é a sua faixa etária?

[Copiar](#)

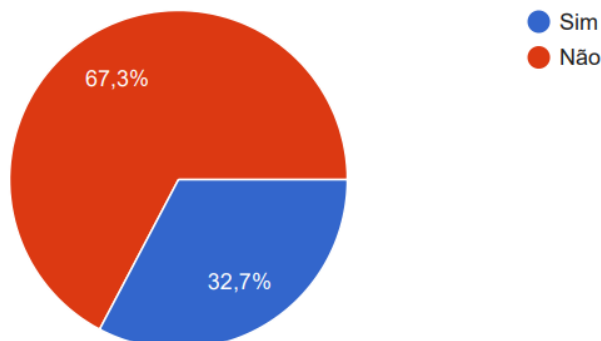
220 respostas



3 - Você já ouviu falar sobre o termo "Legal Design"?

 Copiar

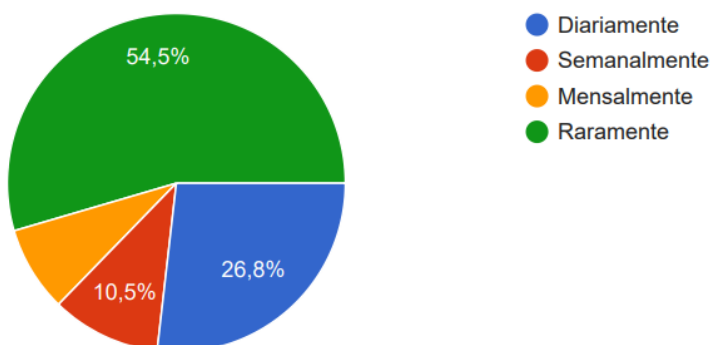
220 respostas



4 - Com que frequência você interage com documentos jurídicos em seu ambiente de trabalho ou estudos?

 Copiar

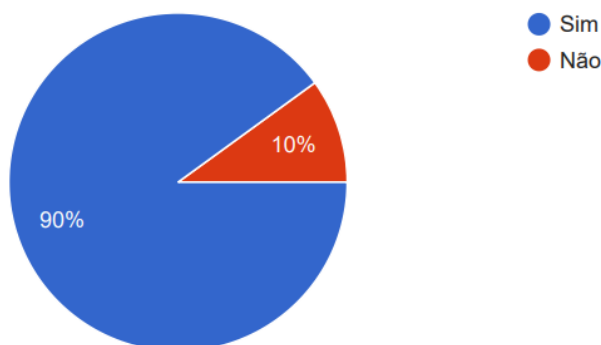
220 respostas



5 - Você já teve dificuldades para entender termos jurídicos ou documentos legais em sua vida profissional ou pessoal?

 Copiar

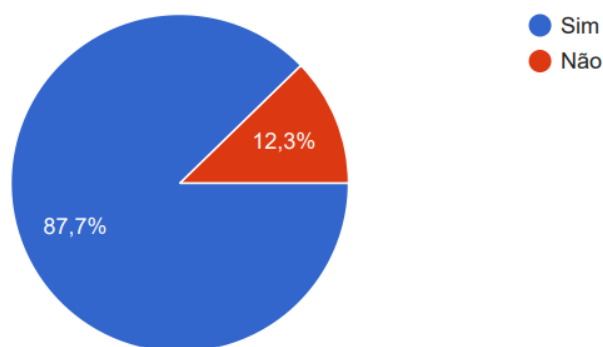
220 respostas



6 - Você prefere documentos jurídicos que incluam elementos visuais, como gráficos, infográficos ou diagramas para complementar o texto?

[Copiar](#)

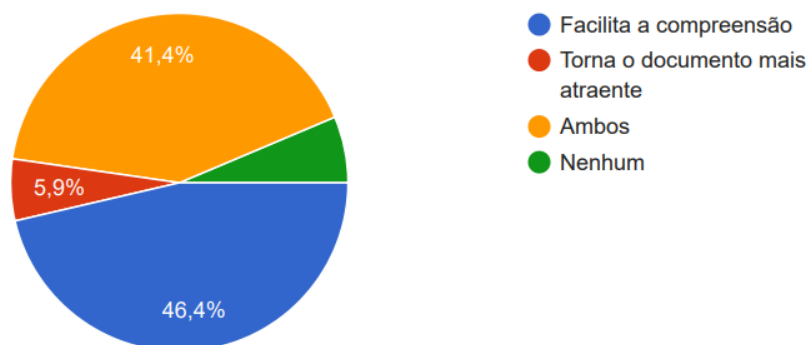
220 respostas



7 - Na sua opinião, quais seriam os benefícios de utilizar elementos visuais em documentos jurídicos?

[Copiar](#)

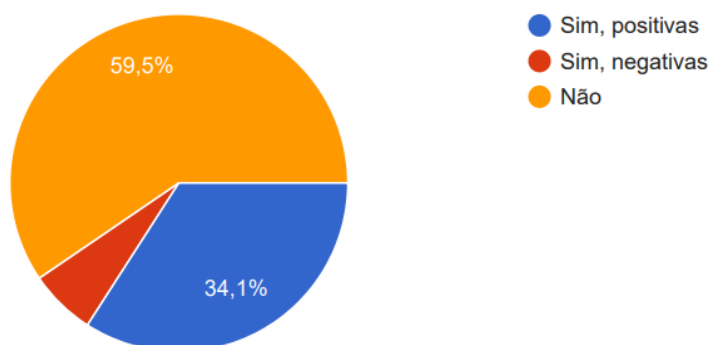
220 respostas



8 - Você já teve experiências positivas ou negativas com documentos legais que utilizam de elementos visuais?

[Copiar](#)

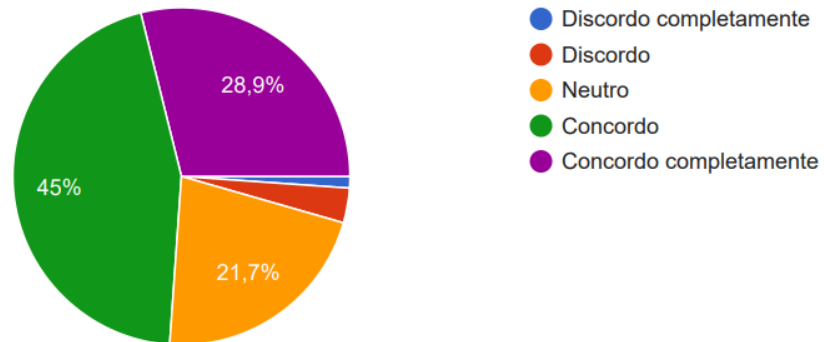
220 respostas



1 - Em uma escala de 1 a 5, qual é o seu grau de concordância com a afirmação "O Legal Design pode facilitar o acesso à justiça para pessoas que não têm formação jurídica"?

 Copiar

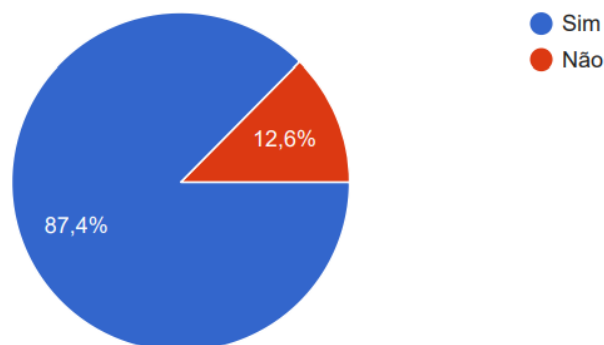
180 respostas



2 - Você estaria disposto (a) utilizar ou implementar princípios de Legal Design em sua prática profissional ou acadêmica?

 Copiar

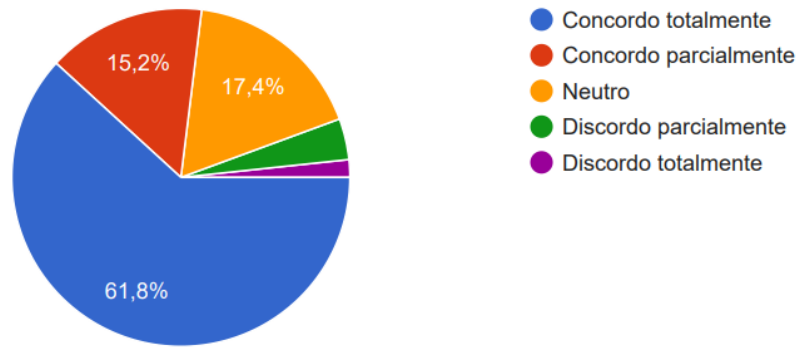
175 respostas



3 - Considerando o acesso à justiça para pessoas sem formação jurídica, qual é a sua opinião sobre a introdução de elementos visuais, como gráficos, símbolos, infográficos ou diagramas, nas citações de processos judiciais?

 Copiar

178 respostas



ANEXO C

Protótipo preto e branco e colorido.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO






Comarca: [comarca do processo]
Vara: [vara do processo]
Endereço: [endereço da vara resumido] - [município da vara] - [UF do endereço da vara] CEP [CEP do endereço da vara]


CARTA DE CITAÇÃO E INTIMAÇÃO DE AUDIÊNCIA - PROCESSO DIGITAL

Finalidade: Informamos que está em andamento neste Juízo uma ação em que você é parte. Por isso, você está sendo citado(a) para tomar ciência do processo e intimado(a) a comparecer à audiência de [audiência]. Essa audiência seguirá as normas da Lei nº 9.099/1995.


Informações do processo


 Número do processo: [número do processo]
 Classe – Assunto: [classe do processo no 1º grau] - [assunto principal do processo]


 **Parte ativa:** [nome da parte ativa principal]


 **Parte passiva:** [nome da parte passiva principal]

Detalhes da audiência


 **Data:** [insira a data aqui]


 **Horário:** [insira o horário aqui]


 **Local:** [insira o endereço do fórum ou o link da audiência virtual]


 **Documentos necessários:** documento oficial com foto e CPF

O que você precisa fazer


 Compareça na data e horário indicados para audiência de [audiência], com pelo menos 30 minutos de antecedência (para audiências presenciais).


 **Traga testemunhas:** se quiser apresentar até três testemunhas, você pode. Caso precise que o juiz convoque essas pessoas, solicite até cinco dias antes da audiência.


 **Leve provas ou documentos:** apresente qualquer material relevante (pode ser oral, escrito ou por mídia eletrônica).

 **Defesa:** apresente sua contestação e/ou pedido contraposto de forma escrita ou oral.

Importante

 **Não comparecer?:** você será considerado(a) revel. Isso significa que o juiz pode aceitar como verdadeiros os fatos apresentados pela outra parte e julgar o caso imediatamente.

 **Empresas (pessoa jurídica):** compareça com um representante legal ou preposto (pessoa autorizada por carta de preposição, sem necessidade de vínculo empregatício).

 **Relação de consumo:** o juiz pode inverter o ônus da prova, exigindo que você prove os fatos.

Sobre o processo eletrônico

1 Este processo tramita de forma eletrônica. Você pode acessar os documentos e acompanhar o caso no site do Tribunal de Justiça de São Paulo (www.tjsp.jus.br)

2 Petições, procuração, etc., devem ser enviadas por peticionamento eletrônico

3 **Mudança de endereço?** Informe ao Juízo imediatamente. Caso contrário, as comunicações serão enviadas para o endereço registrado anteriormente

Contato e suporte

Para dúvidas ou problemas de acesso, entre em contato com o Tribunal pelo site <https://www.tjsp.jus.br/> ou telefone [telefone]

Horário de atendimento ao público: das [horário de atendimento ao público]

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO






Comarca: [comarca do processo]
Vara: [vara do processo]
Endereço: [endereço da vara resumido] - [município da vara] - [UF do endereço da vara] CEP [CEP do endereço da vara]


CARTA DE CITAÇÃO E INTIMAÇÃO DE AUDIÊNCIA - PROCESSO DIGITAL

Finalidade: Informamos que está em andamento neste Juízo uma ação em que você é parte. Por isso, você está sendo citado(a) para tomar ciência do processo e intimado(a) a comparecer à audiência de [audiência]. Essa audiência seguirá as normas da Lei nº 9.099/1995.


Informações do processo


 Número do processo: [número do processo]
 Classe – Assunto: [classe do processo no 1º grau] - [assunto principal do processo]


 **Parte ativa:** [nome da parte ativa principal]


 **Parte passiva:** [nome da parte passiva principal]

Detalhes da audiência


 **Data:** [insira a data aqui]


 **Horário:** [insira o horário aqui]


 **Local:** [insira o endereço do fórum ou o link da audiência virtual]


 **Documentos necessários:** documento oficial com foto e CPF

O que você precisa fazer


 Compareça na data e horário indicados para audiência de [audiência], com pelo menos 30 minutos de antecedência (para audiências presenciais).


 **Traga testemunhas:** se quiser apresentar até três testemunhas, você pode. Caso precise que o juiz convoque essas pessoas, solicite até cinco dias antes da audiência.


 **Leve provas ou documentos:** apresente qualquer material relevante (pode ser oral, escrito ou por mídia eletrônica).

 **Defesa:** apresente sua contestação e/ou pedido contraposto de forma escrito ou oral.




Importante

 **Não comparecer?:** você será considerado(a) revel. Isso significa que o juiz pode aceitar como verdadeiros os fatos apresentados pela outra parte e julgar o caso imediatamente.

 **Empresas (pessoa jurídica):** compareça com um representante legal ou preposto (pessoa autorizada por carta de preposição, sem necessidade de vínculo empregatício).

 **Relação de consumo:** o juiz pode inverter o ônus da prova, exigindo que você prove os fatos.

Sobre o processo eletrônico

-  Este processo tramita de forma eletrônica. Você pode acessar os documentos e acompanhar o caso no site do Tribunal de Justiça de São Paulo (www.tjsp.jus.br)
-  Petições, procuração, etc., devem ser enviadas por peticionamento eletrônico
-  **Mudança de endereço?** Informe ao Juízo imediatamente. Caso contrário, as comunicações serão enviadas para o endereço registrado anteriormente

Contato e suporte

Para dúvidas ou problemas de acesso, entre em contato com o Tribunal pelo site <https://www.tjsp.jus.br/> ou telefone [telefone]

Horário de atendimento ao público: das [horário de atendimento ao público]