https://doi.org/10.54795/RejuBEsp.DirDig.231

LEGAL DESIGN NA JUSTIÇA FEDERAL NO CEARÁ: O PROJETO MANDADO CIDADÃO

LEGAL DESIGN IN CEARÁ FEDERAL COURTS: THE CITZEN SUMMONS PROJECT

ALCIDES SALDANHA LIMA
Juiz federal da 10ª vara da Seção Judiciária do Ceará. Mestre em Direito pela Universidade Federal do Ceará – UFC. MBA em Administração do Poder Judiciário pela Fundação Getulio Vargas – FGV. Aluno do Curso de Especialização em Direito Digital pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – Enfam.
https://orcid.org/0009-0002-8056-2558

LEOPOLDO FONTENELE TEIXEIRA
Juiz federal da 3ª Relatoria da 1ª Turma Recursal da Seção Judiciária do Ceará. Mestre em Direito pela Universidade Federal do Ceará – UFC. MBA em Administração do Poder Judiciário pela Fundação Getulio Vargas – FGV. Aluno do Curso de Especialização em Direito Digital pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – Enfam.
https://orcid.org/0009-0000-6496-8596

RESUMO

A prestação jurisdicional frequentemente é destinada a pessoas leigas e com baixa formação educacional, o que dificulta a compreensão dos atos processuais. Entre esses atos, ganha destaque o de citação. Visando facilitar a compreensão do ato citatório, a Justiça Federal do Ceará – JFCE desenvolveu o projeto Mandado Cidadão. Buscou-se utilizar técnicas de Legal Design, Visual Law, Nudges e linguagem simples na prototipação de mandados de citação em ações cíveis

e penais, no intuito de facilitar a compreensão dos jurisdicionados acerca da citação, esperando-se inclusive estimular comportamentos cooperativos. Os protótipos originários têm sido replicados e adotados pelas várias unidades jurisdicionais da Seção Judiciária do Ceará. O artigo faz distinções entre Legal Design, Design Thinking, Visual Law, Nudges e linguagem simples, associando essas técnicas ao projeto da Justiça Federal cearense.

Palavras-chave: legal design; design thinking; visual law; linguagem simples; Nudges; projeto Mandado Cidadão; citação; jurisdição.

ABSTRACT

Legal Design in Ceará Federal Courts: The citzen summons Project Jurisdictional provision is often intended for lay people with low educational background, which makes it difficult to understand procedural acts. Among these acts, the act of summons stands out. In order to facilitate the understanding of the this act, the Federal Courts in Ceará state created the Citizen Summons Project. The aim is to use techniques of Legal Design, Visual Law, Nudges and plain language in the prototyping writs of summons in civil and criminal actions, in order to facilitate its understanding, hoping to stimulate cooperative behavior. The original prototypes have been replicated and adopted by the various jurisdictional units of the federal Courts in Ceará state. The article makes distinctions between Legal Design, Design Thinking, Visual Law, Nudges and plain language, associating these techniques with the Ceará Federal Courts Citzen Summons Project.

Keywords: legal design; design thinking; visual law; plain language; Nudges; Ceará Federal Courts; Project Citizen Summons; jurisdiction.

SUMÁRIO

1 Introdução. 2 Legal Design, Visual Law e Design Thinking: conceitos e distinções; 2.1 Legal Design; 2.2 Design Thinking; 2.3 Visual Law. 3 O projeto Mandado Cidadão; 3.1 Uma importante ação estratégica; 3.2 O desenvolvimento, a repercussão e a replicação da ideia; 3.3 Uma breve análise do mandado de citação em ação monitória à luz do Legal Design/Visual Law. 4 Conclusão. Referências.

1 INTRODUÇÃO

Para além de profissionais da área jurídica, a prestação jurisdicional destina-se a jurisdicionados que, a par de muitas vezes não terem formação jurídica, têm, não raramente, baixa educação formal, o que dificulta o correto entendimento dos atos de comunicação processual a eles destinados, como ocorre com mandados de citação.

A citação – ato processual que enseja a angularização da relação processual e que tem como uma das finalidades informar ao réu a existência de uma ação em que figura no polo passivo, convocando-o a apresentar defesa se assim entender – é ato de extrema relevância, sendo de suma importância que o indivíduo tenha efetivo conhecimento de seu significado, a fim de adotar as medidas adequadas à defesa de seu direito, ainda que isso não signifique necessariamente a apresentação de peça defensiva, podendo também adotar conduta de colaboração no cumprimento das obrigações que lhe são imputadas, com isso minorando os ônus econômicos que sobre ele podem recair e colaborando para uma prestação jurisdicional mais justa e eficaz.

Nesse sentido, no intuito de majorar o grau de compreensão dos jurisdicionados acerca do significado da citação processual, bem como orientar-lhes sobre as condutas passíveis de serem seguidas a partir

dali, criou-se, na Justiça Federal do Ceará – JFCE, o projeto Mandado Cidadão.

O projeto Mandado Cidadão busca, valendo-se das técnicas da linguagem simples, da Visual Law e do uso de incentivos decisórios (Nudges), tem por finalidade facilitar a compreensão desse importante ato de comunicação processual, estimulando ainda a adoção de posturas conciliatórias e colaborativas.

Por meio deste texto, elaborado no âmbito do Curso de Especialização em Direito Digital ofertado pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – Enfam, descrever-se-á o projeto em destaque, ressaltando as técnicas de Legal Design, Visual Law, linguagem simples e Nudges nele empregadas, para que bem se possa apreender sua colaboração para o sucesso do projeto e da máxima eficiência do ato citatório.

Para tanto, o texto está dividido em duas partes: a) na primeira, abordam-se os conceitos de Legal Design, Design Thinking, Visual Law, linguagem simples e uso de incentivos decisórios (Nudges); e b) na segunda, reconstituem-se as etapas do processo e faz-se a correlação das técnicas citadas com o projeto, como concretamente vem sendo desenvolvido.

Espera-se contribuir, com o mínimo que seja, para o estudo da matéria aqui abordada, bem como divulgar, junto à comunidade, essa importante ação estratégica, considerados os macro e micro desafios envolvidos.

2 LEGAL DESIGN, VISUAL LAW E DESIGN THINKING: CONCEITOS E DISTINÇÕES

Muito se tem falado a respeito de aplicação de técnicas de *design* no mundo do Direito; inovação e criatividade na elaboração de

documentos jurídicos; utilização de imagens, gráficos, ícones e outros recursos gráficos, com a finalidade de obter uma melhor compreensão do Direito, bem como atrair o interesse do leitor ou mesmo conduzi-lo a tomar uma determinada decisão; revolução da tecnologia na prestação dos serviços jurídicos, aumentando sua eficiência e efetividade; necessidade de se pensar e executar o fornecimento de serviços jurídicos, tendo como foco o usuário do serviço; entre outras inovações e vantagens que decorreriam da associação do Direito ao mundo do *design*, daí surgindo o que se tem costumado denominar Legal Design. Porém, nem sempre se faz – ou se faz expressamente – uma necessária distinção entre conceitos habitualmente utilizados quando se fala a respeito da matéria.

Realmente, qual seria a distinção entre Legal Design, Visual Law e Design Thinking? Seriam sinônimos? Ou, pelo contrário, teriam significados diferentes justamente porque cuidam de matérias diversas? Qual seria a relação existente entre esses conceitos? Neste tópico, intenta-se fazer essa necessária diferenciação, a fim de deixar claro o significado de cada um e seu papel nesse movimento doutrinário e prático que busca qualificar a prestação de serviços jurídicos, tornando-os mais centrados nos usuários e para eles interessantes, eficientes, úteis e usáveis (Aramizo, 2021).

2.1 Legal Design

Como antecipado, a expressão Legal Design refere-se à junção de técnicas de *design* com o mundo jurídico, mais precisamente um processo criativo que visa a inovações incrementais ou mesmo disruptivas nos diversos serviços, produtos, sistemas e organizações ligadas ao mundo jurídico, que tem como ponto de partida e de chegada o usuário ou o ser humano em geral. Trata-se de um fenômeno de

natureza multidisciplinar e que, justamente por isso, permite elaborar soluções criativas para problemas costumeiramente enfrentados por aqueles que têm contato com o Direito de uma forma geral, sejam eles contratantes, jurisdicionados, advogados, juízes, professores, alunos, servidores públicos, empresários etc.

O Legal Design deve ser visto como mais do que o resultado de uma atividade criativa, e sim como um processo de inovação para resolução de problemas e dificuldades ligadas ao Direito. Trata-se de disciplina que busca aprimorar a realidade (ser rumo ao dever ser), agregando valor a algo existente, melhorando-o de alguma forma, tornando-o mais útil, eficiente, desejável ou, quiçá, criando algo novo, capaz de revolucionar a realidade anterior para melhor. Nesse sentido:

> 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 como as coisas são, mas como "devem ser", e os profissionais, como arquitetos, médicos e gerentes, devem desenvolver processos para atingir esse objetivo (Barton; Berger-Walliser; Haapio, 2017, p. 356).

De fato, considerando-se o *design* como processo criativo que busca desenvolver soluções para dificuldades ou problemas vivenciados por determinado usuário, tornando um produto ou serviço jurídico útil, atrativo, eficiente, desejável, ultrapassa-se, numa primeira vista, uma concepção que envolvesse apenas o caráter estético do

produto ou serviço a ser desenvolvido ou melhorado – ainda que a estética também tenha sua importância na criação (Nybo, 2021). Não se trata de simplesmente tornar algo mais belo ou agradável, mas notadamente agregar valor, tornar algo mais acessível, compreensível, utilizável, funcional, eficiente, econômico, capaz de prevenir conflitos ou de mais facilmente solucioná-los etc.

Busca-se, por meio de inovação e criatividade, partindo-se da correta compreensão do problema a ser tratado, desenvolver ou melhorar sistemas, produtos e serviços jurídicos. Tem-se, portanto, dois focos evidentes: a experiência do usuário (conhecida pela sigla UX – *user experience*) (Lopes, 2021) ou, ainda, um *design* em que o ser humano é o centro de tudo (Human- Centered Design – HCD); e o problema a ser resolvido ou minorado ou até evitado.

Para o correto entendimento do Legal Design, é interessante a leitura do Legal Design Manifesto elaborado no seio da Legal Design Alliance – Leda, uma rede de profissionais de áreas diversas, não só jurídicas, mas que tem por meta tornar, por meio do *design*, o sistema legal mais centrado no ser humano e efetivo.

Segundo esse manifesto, o Legal Design assenta-se em princípios, atitudes, propósitos e abordagens, sendo, resumidamente e em tradução livre: a) atitudes: foco no ser humano; proatividade no trato e prevenção de conflitos; estímulo à consciência das pessoas acerca de seus direitos e deveres, facilitando a sua compreensão; abordagem multidisciplinar; aprendizado via experiência, em lugar de aprendizado passivo; adoção de métodos cientificamente embasados; e adoção de dados abertos, para facilitar checagem, validação e replicação dos resultados; b) propósitos: busca de soluções do tipo ganha-ganha; clareza na comunicação; aplicabilidade prática do Direito; criação de confiança, estimulando relacionamentos de longo prazo em lugar de conexões fugazes e vitórias rápidas; geração de segurança jurídica; geração de valor; utilização de métodos cientificamente embasados;

e c) abordagens: foco em problemas e necessidades reais; aplicação de diferentes abordagens normativas, a depender do problema em foco; ênfase na comunicação intencionalmente elaborada, utilizando recursos visuais; simplificação; prototipação; avaliação de resultados; criação de padrões de solução, a fim de que sejam replicáveis; e soluções digitais multicanais e passíveis de serem utilizadas em aplicações digitais) (LEDA, [20--]).

É importante frisar que os serviços jurídicos são vivenciados de forma diferente dependendo de quem esteja em foco. Uma coisa é a experiência de pessoas leigas que buscam serviços jurídicos ou são por eles de alguma maneira afetados. Essas pessoas não só não possuem formação jurídica capaz de orientar a tomada de decisões ou os caminhos a seguir para exercício e defesa de direitos e obrigações, como, às vezes, têm baixa formação educacional (IBGE, 2020), o que dificulta a compreensão de textos simples, lembrando que tradicionalmente é a linguagem escrita e formal a predominante no meio jurídico.

Outra realidade é vivenciada por profissionais do Direito, que têm formação e conhecimento especializado, mas que, ainda assim, podem experimentar dificuldades a depender da posição que ocupam (advogados, promotores, juízes, professores, estudantes etc) em determinada situação ou mesmo em função do trato com área jurídica com a qual não estão habituados a lidar.

O Legal Design pode ser aplicado à solução de problemas de todos os envolvidos, sejam eles pessoas leigas no Direito, sejam os mais diversos profissionais jurídicos (Hagan, [20--]). Trata-se de criar soluções claramente práticas para problemas concretos vivenciados por pessoas reais. Para além de gestão de soluções, busca-se testá-las, implementá-las e melhorá-las continuamente, num ciclo virtuoso de melhorias contínuas.

Coelho e Holtz (2021) dizem que o Legal Design tem por objeto de estudo: a) os processos organizacionais, redesenhando ou desenhando serviços jurídicos; b) a forma de entrega de informações jurídicas conforme o usuário e suas necessidades concretas; c) o acesso à justiça, amplamente considerado; e d) a própria formação de juristas e educação de operadores do Direito. Observa-se, portanto, que o campo de aplicação de metodologia do Legal Design é bastante amplo, indo do ensino jurídico, passando pela forma concreta de prestação de serviços jurídicos, à necessária habilitação das pessoas usuárias e destinatárias desses serviços para que sejam capazes de bem utilizá-los, tornando-os conscientes de seus direitos e obrigações e orientando-os quanto aos melhores caminhos a serem percorridos no mundo do Direito, bem como quanto às melhores decisões a serem tomadas.

É preciso ainda ressaltar que esse processo de inovação no qual se materializa o Legal Design, conquanto possa envolver recursos tecnológicos, isso não é inerente ao processo, sendo possível inovar para resolver problemas sem necessariamente ter que recorrer a máquinas e *softwares* (Hagan, [20--]), o que não significa que aquele responsável pela inovação não possa ou não deva se valer de todos os recursos que tiver à disposição e que possam auxiliar no processo. Nesse sentido, pronuncia-se Clementino (2021, p. 556) no sentido de que "a inovação tecnológica é apenas uma vertente, entre outras, de um amplo leque de possibilidades de incrementar um serviço, de romper paradigmas ou mesmo de transformar radicalmente a realidade".

Também argumentando no sentido de que a tecnologia não é necessária à inovação na área jurídica, mas, por outro lado, destacando a importância de seu manejo, inclusive para correta identificação do problema a ser enfrentado a partir do uso da ciência de dados, que permite a estruturação e a compreensão de dados antes desorganizados e, assim, gerando informação relevante para a identificação e a

compreensão de problemas e a geração de soluções, Batista e Coelho (2021, p. 125-126) assim se pronunciam:

> 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 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.

Por meio do estudo do Legal Design, o profissional do Direito, muitas vezes com o auxílio de profissionais de outras áreas, desenvolverá métodos que o ajudarão, seja na identificação de problemas ou necessidades do usuário, seja no desenvolvimento de soluções. Ainda que o processo criativo envolvido seja, de certo modo, intuitivo e fruto de inspiração, há técnicas que, uma vez dominadas, facilitarão o caminho e conduzirão a soluções ótimas (Batista; Coelho, 2021).

Coelho (2021), ressaltando que não se pode confundir o Legal Design com as diversas metodologias por meio das quais pode ser levado a cabo, divide o processo de Legal Design em quatro etapas:

> A primeira fase é sempre a da observação e da definição de onde estão os dados e informações necessárias para compreender o problema. Não há Design sem o entendimento claro e preciso do problema [...] na segunda fase, após identificar a fonte de informações necessárias, é preciso usar a Ciência de Dados para padronizar esses *inputs*, gerar indicadores, filtrar o que é relevante, para gerar o raio-X do problema, o que denominamos radiologia do

> Direito. Só a partir disso é que podemos pensar na solução mais adequada para o problema [...] E na camada final, pensar como vamos entregar essa informação, se em papel, em um sistema ou plataforma, e como vamos fazer isso, com a linguagem mais adequada para cada destinatário e finalidade e com a eventual inserção de elementos visuais (infográficos, imagens, pictogramas, QR codes etc) (Coelho, 2021, p. 55-56).

Várias são as técnicas (Design Thinking, Agile, Canvas etc) passíveis de serem adotadas para implementar o Legal Design (Batista; Coelho, 2021) e seu manejo dependerá do problema a ser enfrentado, sendo uma delas o Design Thinking, o que se abordará no subtópico a seguir.

2.2 Design Thinking

O Design Thinking é uma metodologia de identificação de problemas e necessidades, desenvolvimento, testagem e aplicação prática de soluções, cuja aplicação se dá em qualquer área e não somente na área jurídica (Nybo, 2021). Sua relação com o Legal Design é, portanto, de natureza instrumental, com ele não se confundindo. Pode-se executar Legal Design recorrendo-se ou não à metodologia do Design Thinking, que não serve somente ao Direito.

Pode-se separar o procedimento do Design Thinking em basicamente 4 etapas: 1) compreensão do problema a ser tratado; 2) geração de ideias passíveis de serem aplicadas para a solução do problema; 3) prototipação; e 4) teste real do protótipo. Todavia, é preciso ressaltar que essas fases não são rigorosamente separadas, o que é aqui feito apenas para fins didáticos, pois, em verdade, há com frequência idas e vindas em cada etapa, avanços e retrocessos normais no processo de criação de ideias, sua prototipação e teste, seguido da efetiva implantação.

Nesse sentido, as palavras de Brown (2020), que, mencionando as fases de inspiração, ideação e implementação, classificação diversa da aqui adotada, mas em lição em tudo aplicável, diz que:

> [...] 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 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 aonde 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, 2020, p. 22).

Isto esclarecido, passa-se a descrever sumariamente cada etapa acima mencionada.

Na primeira etapa, para a devida compreensão do problema, é necessário buscar identificar quem é o usuário que se tem em consideração, buscar conhecer seus hábitos, suas dificuldades, seus interesses, suas expectativas quanto ao serviço ou produto que se tem em vista.

Trata-se, como se vê, de um momento em que o exercício da empatia, de se colocar no lugar dessa pessoa, de partilhar suas dores e sentimentos, entendendo seu ponto de vista, fazer uma imersão em sua vida é essencial (Ueno, 2021). Para isso, várias técnicas poderiam ser utilizadas, como conversa direta, pesquisas de natureza quantitativa e qualitativa, criação de *persona* (Aramizo, 2021), observação do serviço em tempo real etc. Deve-se aqui colocar o ser humano no centro de tudo, a pessoa, o usuário, o consumidor, o cliente, o destinatário do produto ou serviço, enfim, é o ponto de partida e o ponto de chegada.

> O design centrado no ser humano é uma abordagem criativa para a resolução de problemas e a espinha dorsal do nosso trabalho na IDEO.org. É um processo que começa com as pessoas para as quais você está projetando e termina com novas soluções feitas sob medida para atender às suas necessidades. O design centrado no ser humano tem tudo a ver com a construção de uma profunda empatia com as pessoas para as quais você está projetando; gerando toneladas de ideias; construindo um monte de protótipos; compartilhar o que você fez com as pessoas para as quais está projetando; e, eventualmente, colocando sua nova solução inovadora no mundo.
>
> O design centrado no ser humano consiste em três fases. Na Fase de Inspiração, você aprenderá diretamente com as pessoas para as quais está projetando, ao mergulhar em suas vidas e entender profundamente suas necessidades. Na Fase de Ideação, você entenderá o que aprendeu, identificará oportunidades de design e prototipar possíveis soluções. E na fase de implementação, você dará vida à sua solução e, eventualmente, ao mercado. E você saberá que sua solução será um sucesso porque manteve as pessoas que procura atender no centro do processo (IDEO, [20--]).

Colocar-se no lugar do outro, ser empático, não significa abstratamente presumir o que necessita essa pessoa e nem considerar uma pessoa em abstrato. Muitas vezes nem o próprio destinatário

da inovação sabe bem do que necessita e da solução ideal para suas dificuldades.

A fala, as impressões, a linguagem corporal, as críticas, as sugestões e os comentários dos usuários em consideração devem ser levados efetivamente a sério, de preferência, num exercício de empatia, buscando enxergar a situação sob análise aos olhos de um não especialista, um leigo, para bem imergir no problema e elaborar soluções realmente criativas e que vão ao encontro das reais necessidades do usuário. Deve-se, em verdade, trazer esse usuário para dentro do processo criativo, desde o momento do entendimento do problema, passando pela criação de ideias e prototipação, até a testagem, sempre tomando o cuidado, todavia, para que as soluções apontadas pelos próprios usuários não sejam, elas próprias, um limitador da criatividade e inovação (Hagan, [20--]).

Uma vez bem compreendido o problema a ser solucionado, minorado ou até evitado, passa-se à fase seguinte, em que se intentará gerar livremente ideias de possíveis soluções a serem adotadas. Aqui, é importante ter a mente aberta e, se possível, reunir uma equipe bem heterogênea e multidisciplinar, a fim de que estejam sobre a mesa as soluções mais variadas e criativas possíveis, aumentando, com isso, o leque de alternativas para resolução do problema. Hagan ([20--]) recomenda, inclusive, com o intuito de não inibir o processo criativo em seu nascedouro, que se evite pensar, no início, em limites que dificultariam ou inviabilizariam determinada solução (*pause feasibility mindset*).

Em seguida, far-se-á a seleção da possível solução. No ponto, é preciso ressaltar que nem todas as soluções apontadas são adequadas ou mesmo viáveis para resolver o problema do usuário, muitas se revelarão inatingíveis, seja por razões técnicas ou mesmo econômicas, outras sofrerão com fragilidades, efeitos colaterais indesejados,

mostrando-se inadequadas, daí a importância de geração do maior número de soluções na etapa anterior.

Uma vez eleita uma alternativa de resolução do problema, passa-se à elaboração de um protótipo, isto é, de um modelo ainda em desenvolvimento do produto ou serviço a ser colocado à disposição do usuário. O protótipo serve justamente para que testes sejam realizados antes da entrega do resultado, permitindo a detecção de falhas não antecipadas e sua correção, poupando, com isso, tempo e recurso, bem como evitando uma desnecessária frustração do usuário com um resultado aquém de suas expectativas.

É preciso estar aberto a críticas e sugestões, encarar falhas como oportunidades de melhorias, testar e corrigir o quanto antes, sob pena de ser surpreendido com um resultado que não se revelou tão útil, desejável, eficiente e centrado no usuário como se pensava e isso muitas vezes depois de ter desperdiçado tempo valioso e recursos escassos (Hagan, [20--]).

É importante sublinhar que, mesmo com a entrega do resultado, o aperfeiçoamento não se esgota. Trata-se de buscar um aperfeiçoamento contínuo, num ciclo virtuoso de criatividade e inovação, sempre em busca da excelência (Coelho; Holtz, 2021).

Feita a distinção entre Legal Design e Design Thinking, passa-se a mais uma diferenciação essencial: a correta compreensão do que seja Visual Law e sua diferenciação da linguagem simples.

2.3 Visual Law

É uma espécie de Legal Design, talvez a mais conhecida e discutida atualmente e, por isso, às vezes é confundida com o próprio Legal Design, o que representa equívoco de se tomar a parte pelo todo. O Visual Law ou Direito Visual consiste em área do Legal Design

responsável pelo aperfeiçoamento da comunicação acerca de produtos e serviços jurídicos, visando empoderar o usuário, notadamente o leigo, mas também aqueles com habilidades na seara jurídica, na medida em que habilita ou potencializa sua compreensão acerca de seus direitos e obrigações ou mesmo o orienta sobre os melhores caminhos a seguir dentro do sistema jurídico.

A ignorância ou a incompreensão de normas e fatos relevantes em determinada situação de interesse ou mesmo o desconhecimento do funcionamento de um serviço jurídico é fruto das mais diversas razões: a) elevado grau de analfabetismo ou baixo nível de formação educacional dos usuários, como visto; b) uso, no meio do Direito, de linguagem, para além de técnica, desnecessariamente rebuscada, e, logo, praticamente inacessível a pessoas leigas; c) dificuldade da própria matéria que está sendo tratada, seja pela complexidade das normas aplicáveis, muitas vezes envolvendo normas que utilizam conceitos de outras áreas do conhecimento humano (Medicina, Engenharia, Contabilidade, Finanças, Informática etc.), seja pelos intrincados fatos em debate; d) elevada carga de trabalho dos envolvidos, que dispõem de tempo limitado para análise dos documentos que lhes são apresentado; e) publicidade inadequada, entre outros.

Ademais, vive-se em um mundo cada vez mais complexo, caracterizado por mudanças frenéticas, propiciadas por rápida evolução tecnológica e seu impacto social, e tal complexidade é naturalmente transmitida ao Direito, que passa a cuidar diretamente, muitas vezes com leis complementadas por regulamentos, atos regulatórios e diversos atos infralegais, de um amplo espectro de atividades, demandando, por conseguinte, que o indivíduo tenha compreensão de seu teor, ainda que frequentemente esse conhecimento seja meramente presumido (Mik, 2020).

Segundo o art. 3º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (Decreto-Lei n. 4.657, de 4 de setembro de 1942), "Ninguém

se escusa de cumprir a lei, alegando que não a conhece" (Brasil, 1942). Trata-se, sabidamente, de ficção jurídica necessária ao controle social, à efetividade das normas jurídicas, pois, se não houvesse essa presunção, o indivíduo poderia descumprir normas simplesmente alegando que não as conhecia.

Todavia, sabe-se que, em verdade, nem mesmo os profissionais do Direito conhecem e dominam todas as normas que compõem o ordenamento jurídico, quanto mais as pessoas leigas, que, não raramente, só descobrem a existência de uma norma que lhe impunha uma obrigação ou mesmo o gozo de um direito quando é tarde demais. Nas palavras de Mik (2020, p. 1, tradução própria):

> Apesar da máxima *latina ignorantia juris non excusat* ("ignorância da lei não é uma desculpa"), o que implica que não podemos escapar da responsabilidade baseados no argumento de que não tínhamos conhecimento da lei, estatutos e decisões judiciais nunca foram elaborados para serem facilmente compreensíveis pelo homem médio. Mesmo no contexto do consumidor, leis, regulamentos e contratos raramente são escritos com inteligibilidade em mente – apesar do fato de que os instrumentos legais muitas vezes exigem o uso de linguagem simples. Um tanto ilogicamente, pressupõe-se que conheçamos e sigamos regras que não podemos entender. Um pouco ilogicamente, na prática, os destinatários primários das regras jurídicas parecem ser advogados e/ou juízes – aqueles que impõem o cumprimento, não aqueles que devem cumprir. Infelizmente, aqueles que devem obedecer muitas vezes "descobrem" a norma legal aplicável (ou desenvolvem um melhor entendimento sobre ela) quando for tarde demais: em caso de descumprimento. Dificilmente se pode discordar da afirmação de que "o direito pode ser mais compreensível se for mais visual".

Superando o mecanismo da comunicação apenas por meio da palavra escrita, ampla e tradicionalmente adotado no mundo jurídico, ainda que, como regra, sem dele prescindir por completo, o Visual Law

se vale de recursos visuais, como linhas do tempo, gráficos (os mais diversos), tabelas, pictogramas, ícones, imagens, vídeos, QR Codes e outros, para fazer com que a informação relevante chegue efetivamente ao seu destinatário, aumentando a possibilidade de uma compreensão real – e não meramente presumida – do Direito e do funcionamento de serviços jurídicos. Aumenta-se, assim, inegavelmente a legitimidade, eficácia e eficiência do ordenamento jurídico, colaborando para a cidadania e abrindo oportunidade para um acesso efetivo à Justiça.

De fato, como se falar em acesso à justiça se nem mesmo se conhece o Direito que se tem? Como cumprir a função social de pacificação que cabe ao Direito se efetivamente não se conhece as obrigações de cada um? Contentar-se com a presunção legal acima aludida é, no Estado de Direito Democrático, claramente insuficiente, sendo dever aperfeiçoar a comunicação, pelos meios os mais diversos e criativos, acerca dos mais variados serviços e produtos jurídicos.

É preciso deixar evidenciado que o uso das técnicas relacionadas ao Visual Law não implica a dispensa do respeito a formalidades inerentes a documentos jurídicos e a atos jurisdicionais e nem, tampouco, trata-se de apenas deixar documentos mais bonitos e interessantes. A formalidade exigida na legislação deve ser respeitada, sendo mantidos os requisitos essenciais. Ademais, da mesma forma que se deve evitar o acréscimo de informações não essenciais e o uso de palavras de difícil compreensão, o uso de recursos visuais deve ser adequado aos fins pretendidos e devidamente justificado, não devendo ser usado apenas para embelezar (Caixeta; Dotto; Santana, 2021).

Convém ainda enfatizar que alguns cuidados merecem ser adotados para bem usar os recursos do Visual Law (Mik, 2020): a) deve-se ter o cuidado de não desvirtuar justamente a informação que ser quer comunicar, levando o indivíduo a ter uma má compreensão de uma norma ou de decisão judicial, por exemplo; b) como regra, não se deve, na seara jurídica, eliminar por completo a palavra escrita (Ducato,

2019), muitas vezes essencial à correta compreensão da informação e das formalidades necessárias a determinado ato; c) deve-se bem compreender o que é essencial em cada caso, para que se dê o devido destaque à transmissão dessa informação, sob pena de o excesso de informação prejudicar a comunicação eficiente que se quer atingir; d) deve-se escolher o recurso visual adequado em cada caso (Granja; Reis, 2021), havendo, sem prejuízo da criatividade, padrões estabelecidos com sucesso que são aplicáveis a determinadas situações; e) a utilização do recurso visual deve levar em conta a concreta situação vivenciada pelo destinatário da informação relevante, deve considerar concretamente a dificuldade vivenciada pelo indivíduo ou grupo de indivíduos em um contexto determinado, se possível segregando informações relevantes para cada grupo ou situação-problema, permitindo assim que o usuário mais rapidamente localize a informação que lhe diz respeito; e f) deve ser também evitado o uso de recursos visuais em excesso, sob o risco de desviar o foco da atenção acerca da informação verdadeiramente relevante.

A fim de facilitar a comunicação com os envolvidos e a tomada de decisão pelos destinatários, busca-se, além de utilizar recursos visuais, tornar a linguagem, escrita e falada, conquanto técnica quando necessário, a mais simples e objetiva possível, dispensando-se o chamado "juridiquês", buscando levar ao receptor da mensagem a ser transmita o máximo de interesse e compreensão, ganhando-se, com isso, produtos e serviços jurídicos mais eficientes, interessantes, respeitadores da boa-fé, estimuladores de comportamentos leais e cooperativos, ainda que preservando, onde isso seja possível, a autonomia da vontade dos interessados.

Quanto a esse estímulo à adoção de comportamentos desejáveis, trata-se do que Sunstein e Thaler (2019) denominam Nudge, que consistiria em um estímulo que, preservando a autonomia decisória do indivíduo, aumentaria a possibilidade de tomada de uma decisão

desejável, no sentido de que seria benéfica àquela pessoa, haja vista que a auxiliaria a superar certos vieses inerentes à forma de pensar do ser humano (Kahneman, 2012), bem como assimetrias informacionais e falta de autocontrole, que acabam conduzindo a decisões erradas. Veja-se o seguinte trecho que bem ilustra essa forma de estímulo a comportamentos desejáveis:

> Esse nudge, na nossa concepção, é um estímulo, um empurrãozinho, um cutucão; é qualquer aspecto da arquitetura de escolhas capaz de mudar o comportamento das pessoas de forma previsível sem vetar qualquer opção e sem nenhuma mudança significativa em seus incentivos econômicos. Para ser considerada um nudge, a intervenção deve ser barata e fácil de evitar. Um nudge não é uma ordem [...] O pressuposto falso é de que praticamente todas as pessoas quase sempre fazem as melhores escolhas para si, ou pelo menos escolhas melhores que outras pessoas fariam por elas. Afirmamos que esse pressuposto é falso – aliás, claramente falso. Na verdade, achamos que basta refletir um pouco para deixar de acreditar nisso (Sustein; Thaler, 2019, p. 12 e 17).

No ponto, não se pode deixar de mencionar o risco apontado por Mik (2020), contrário à utilização de Nudges, que, influenciando as escolhas das pessoas, poderiam conduzir a manipulações, conscientes ou não, dos destinatários da informação, na medida em que seriam fruto de valores e escolhas feitas por aqueles que manuseiam as técnicas de Visual Law.

Para que bem cumpram o seu fim e até porque, como dito, as técnicas inerentes ao Visual Law pertencem ao gênero Legal Design, atraindo a aplicação dos métodos com ele relacionados (Design Thinking, por exemplo), é preciso que se saiba, de antemão, para quem se dirige o ato comunicativo pretendido, bem como qual é a dificuldade ou o problema que o recurso ao Visual Law pretende tratar (Moraes, 2021). Vale aqui também, portanto, o princípio de que o manejo do

Visual Law deve ser centrado no ser humano, no concreto usuário do serviço ou produto jurídico (Curtotti, 2020).

Quem é o destinatário do serviço ou produto? O juiz? Um advogado? Um empresário que conhece bem o ramo em que atua? Uma pessoa humilde, leiga a respeito das coisas do Direito e que, possivelmente, possui baixa instrução? Um estudante? Uma pessoa por algum motivo hipossuficiente ou vulnerável em concreto (idoso, criança, deficiente, consumidor, titular de dados)? Qual a dificuldade por ele enfrentada e que precisa ser sanada, minorada ou mesmo evitada? Qual a solução adequada para essa específica pessoa ou grupo de pessoas e para o específico problema que se quer enfrentar? Todas essas e outras indagações semelhantes são vitais para o correto uso do Visual Law como manifestação específica do Legal Design.

Por exemplo, em determinadas situações em que um mesmo documento deve ser apresentado a diferentes pessoas, que possuem vivências diversas quanto ao Direito, pode-se chegar a confeccionar várias versões desse documento conforme o destinatário (Rosa, 2021). Ainda que isso envolva o emprego de tempo e recursos, será inegável o ganho proporcionado pelo atingimento de uma comunicação eficiente e que verdadeiramente atenda aos objetivos pretendidos consoante as necessidades do destinatário e os fins buscados pelo emissor.

Ainda tendo em consideração a importância de conhecer a pessoa concreta a quem se destinam as técnicas do Visual Law, haja vista a sua a natureza predominantemente, ainda que não exclusivamente, imagética, imediatamente se coloca em foco a importância de se considerar as pessoas com deficiência, notadamente aquelas com deficiência visual, que acabam por ser excluídas dos benefícios proporcionados pelos recursos visuais costumeiramente manejados (Frug, 2019).

Como expressão do Legal Design e, pois, enfocado no ser humano e em suas necessidades concretas, o Visual Law também pode – e para

bem desempenhar sua missão deve – beneficiar deficientes visuais, tendo em consideração que sua finalidade é inovar para transmitir com sucesso (ser compreendida pelo destinatário) uma informação jurídica relevante. Em que pese o seu nome, não se limita a recursos imagéticos, sendo também possível inovar e fornecer informações relevantes por meio do uso de outros recursos ou mesmo associação de recursos de espécies diversas, como voz, sinais sonoros, fornecimento de informação criativamente organizada e voltada para fácil compreensão em braile, inclusive na internet etc.

Abordando o tema de contratos em forma de histórias em quadrinho (*contract comic* [*sic*]), mas em lição que pode ser expandida para a espécie de Legal Design ligada à comunicação, Brunschwig (2019) fala, para além de um Direito audiovisual (*audio-visual Law*), em um Direito multissensorial (*multisensory Law*), o que parece mais adequado às finalidades da parte do Legal Design de que se está a falar, que não se limita a recursos visuais, ainda que o manejo desse tipo de recurso seja muito útil e o que, até aqui, mais tem sido abordado.

Partindo-se da correta premissa de que a adoção de Visual Law não torna dispensável o tradicional uso da linguagem escrita, costuma-se associar seu emprego ao que se convencionou chamar de linguagem simples (*plain language*). A técnica da linguagem simples, assim como o Visual Law, tem a finalidade de bem transmitir informação essencial ao destinatário, porém seu objeto é justamente a linguagem escrita, que deve, sem perder o rigor técnico essencial, ser simplificada ao máximo, a fim de permitir uma rápida, confortável e eficiente compreensão pelo destinatário (Tesheiner, 2021).

Como destacado por Iwakura e Machado Filho (2021), no Brasil, há normas que determinam ou, pelo menos, recomendam a adoção dos recursos do Visual Law e da linguagem simples, quais sejam, a Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011, art. 5º), a Lei de Proteção ao Usuário do Serviço Público (Lei n. 13.460/2017, art. 5º, XIV), a Lei do

Governo Digital (Lei n. 14.129/2021, art. 3º) e a Resolução n. 347/2020 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ (art. 32, parágrafo único).

Portanto, além de funcionalmente adequado, o próprio Direito impõe o aperfeiçoamento dos métodos comunicativos, a fim de bem conscientizar as pessoas acerca de seus direitos e obrigações jurídicas, notadamente quando se tem a participação do Poder Público e, dentro dele, o Poder Judiciário.

Nos tópicos seguintes, passa-se a tecer comentários ao projeto Mandado Cidadão no âmbito da JFCE, destacando sua relação com as técnicas de Legal Design, Design Thinking e Visual Law acima abordados.

3 O PROJETO MANDADO CIDADÃO

3.1 Uma importante ação estratégica

Iniciativas na Administração Judiciária devem ser alinhadas para o alcance dos 12 macrodesafios nacionais, nos termos e para os fins do disposto na Resolução n. 325/2020 do CNJ, que dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026. Na perspectiva da ação objeto deste estudo – projeto Mandado Cidadão –, quatro desses 12 macrodesafios são contemplados: a) garantia dos direitos de cidadania; b) fortalecimento da relação institucional da Justiça Federal com a sociedade; c) agilidade e produtividade na prestação jurisdicional; e d) prevenção de litígios e adoção de soluções consensuais para os conflitos.

Elaborado no âmbito da Justiça Federal no Ceará – JFCE, seção judiciária que compõe a circunscrição do Tribunal Regional Federal da 5ª Região – TRF5, o projeto precisou se alinhar aos objetivos do Plano Estratégico Regional para o sexênio 2021-2026, aprovado por

meio da Resolução Pleno n. 19/2021, divididos em três perspectivas: 1) Sociedade; 2) Processos Internos; e 3) Aprendizado e Crescimento.

Na perspectiva Sociedade, o projeto contempla os dois objetivos estratégicos: "facilitar o acesso à justiça" e "buscar a satisfação do cidadão". Quanto ao primeiro, o projeto facilita, sim, o acesso à jurisdição, pois os mandados foram reestruturados com foco nos seus destinatários, por meio da aplicação da tríade: *plain language* (linguagem simples), Visual Law (linguagem visual) e Nudges (estímulos), para uma comunicação eficiente, capacitatória e inclusiva entre a JFCE e os jurisdicionados. Quanto ao segundo, induvidosamente, os destinatários do ato processual materializado no mandado, especialmente os de baixa ou nenhuma escolaridade, compreenderão as informações contidas nos mandados judiciais, percebendo o contexto do conflito jurídico em que estão envolvidos, seus direitos e deveres, os possíveis caminhos a serem trilhados, com suas respectivas consequências.

Na perspectiva Processos Internos, o projeto busca dar efetividade aos dois objetivos estratégicos: 1) agilizar a prestação jurisdicional; e 2) adotar soluções alternativas de conflitos. Assim, é instrumento de agilização da prestação jurisdicional na medida em que simplifica a linguagem dos mandados judiciais tornando a comunicação mais adequada e eficiente e de composição do conflito, por meio de Nudges que induzem solução consensual por negociação.

Finalmente, na perspectiva Aprendizado e Crescimento, o projeto Mandado Cidadão levou em consideração três objetivos estratégicos: 1) humanizar a jurisdição virtual e torná-la inclusiva; 2) promover transformação digital, governança e soluções corporativas de TI, com foco na inovação, segurança e gestão de dados; e 3) incentivar a inovação institucional como forma de prover novas soluções que otimizem os resultados organizacionais. Foi adotada solução tecnológica inclusiva, com foco nos jurisdicionados analfabetos e com deficiência visual, pois os mandados contêm QR Code que remete a

vídeo explicativo, inovação em linguagem audiovisual potencializadora do fornecimento de informação adequada aos vários perfis de usuários externos da Justiça.

Passa-se a seguir à reconstituição do iter do projeto e de seu estado atual.

3.2 O desenvolvimento, a repercussão e a replicação da ideia

O projeto Mandado Cidadão foi concebido pelos participantes oriundos da JFCE na 2ª edição do HubJus – Programa de Inovação para o Poder Judiciário, promovido pela empresa WeGov – Treinamento para Gestão Pública Ltda, a saber: Juíza Federal Gabriela Lima Fontenelle Câmara; Oficialas de Justiça Flávia Costa Barros Teixeira e Rhiana Mara Bessa Gomes e Servidores Rebeca Ferreira Brasil e Samuel de Oliveira Melo. A idealização foi da Oficiala Flávia Teixeira a partir de sua experiência nas diligências para cumprimento de mandados e dos estudos para dissertação de mestrado em Direito e Gestão de conflitos, cursado na Universidade de Fortaleza – Unifor.

Ao longo do curso de capacitação, que se realizou de forma remota com metodologia colaborativa/criativa "aprender fazendo" com foco na proposta de solução, entre maio e dezembro de 2021, foi feito o seguinte diagnóstico de problematização/intervenção:

> [...] o time da seção da Justiça Federal do Ceará identificou que o tipo de linguagem formal em regra adotada na confecção dos mandados judiciais, com termos técnicos intrínsecos ao mundo do Direito, representa um desafio a que a mensagem chegue de forma clara ao seu destinatário, ou seja, o cidadão comum [...] será que o tipo de linguagem adotada e o formato, em que os mandados estão sendo confeccionados estão de fato cumprindo seu propósito de comunicar com clareza o que acontece no processo ao destinatário da mensagem? (Gomes; Teixeira, 2022, p. 68).

A proposta era alterar os mandados judiciais por meio da utilização de linguagem simples associada ao uso de técnicas de linguagem visual (Visual Law), que agregam elementos aptos a tornar a compreensão mais clara e intuitiva pelo leitor e têm se mostrado especialmente adequadas à simplificação e compreensão de questões jurídicas, com grande benefício para o usuário do sistema de justiça.

Inspirados por essa nova forma de aperfeiçoar a comunicação jurídica – Direito é linguagem –, foi proposta também a inclusão de intervenções brandas, ditas Nudges, capazes de incentivar o jurisdicionado a adotar condutas colaborativas e mesmo conciliatórias (quando possível), vale dizer, decisões convenientes ou adequadas, consideradas as regras jurídicas aplicáveis às circunstâncias.

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.

Houve alcance parcial do objetivo nessa primeira etapa. Com efeito, na culminância do programa, no evento Festival de Aprendizado, realizado na sede da Justiça Federal da Paraíba, foram apresentados dois protótipos – o mandado de citação e pagamento em ação monitória e o mandado de citação criminal (Gomes; Teixeira, 2022), que, no entanto, efetivavam a linguagem simples, mas não ainda a linguagem visual, haja vista a falta de expertise do grupo.

Na segunda etapa do projeto, importa destacar que se contou com o apoio do Íris – Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Estado do Ceará, a partir de Acordo de Cooperação Técnica, celebrado em 26 de abril de 2022, no contexto em que foi ministrada "Oficina de Inovação em Linguagem no Setor Público", com o objetivo

de potencializar o uso da linguagem simples nas plataformas de informações e atendimentos dessas instituições, incluindo o mandado cidadão.

A condução dessa fase final ficou a cargo das Oficialas de Justiça Flávia Teixeira e Rhiana Bessa e da Servidora Roberta Pessoa, sob orientação dos profissionais do Íris e coordenação do Juiz Federal Leonardo Resende Martins, então titular da 6ª Vara Federal e curador do Laboratório de Inovação da Justiça Federal do Ceará – InovaJus e hoje desembargador federal no Tribunal Regional Federal – TRF da 5º Região.

Os mandados foram inicialmente utilizados na 6ª vara, de competência privativa cível, e na 12ª vara, de competência privativa criminal, ambas sediadas em Fortaleza.

Em continuidade ao projeto, as varas com competência privativa para execuções fiscais da capital (9ª, 20ª e 33ª), a partir de iniciativa originária do Juiz Federal Glêdison Marques e do seu Diretor de Secretaria, Jairo Nunes Almeida, a que acorreram os Juízes Maximiliano Machado e Dartanhan Rocha, elaboraram mandados de citação, penhora e avaliação conforme as peculiaridades dos credores – Fazenda Nacional, autarquias e fundações em geral, conselhos profissionais e Caixa/FGTS. Na mesma senda, as varas de competência cível da capital (1ª a 8ª e 10º), sob coordenação do Juiz Federal Luís Praxedes Vieira da Silva, constituíram grupo composto pela Diretora de Secretaria Flávia Romero, pela Oficiala Flávia Teixeira e pelo servidor da comunicação Israel Carlos Bezerra, que elaborou protótipos de mandado de citação no procedimento comum e mandado de citação em execução de título extrajudicial. Os novos mandados estão sendo também utilizados pelas varas integrantes das nove subseções integrantes da Seção Judiciária do Ceará (Crateús, Iguatu, Itapipoca, Juazeiro do Norte, Limoeiro do Norte, Maracanaú, Quixadá, Sobral e Tauá).

Dados a serem colhidos no futuro revelarão a propriedade e a adequação da iniciativa na celeridade e efetividade da prestação jurisdicional.

Os resultados concretos do projeto Mandado Cidadão vêm sendo amplamente difundidos em eventos e meios digitais, tanto no âmbito do Poder Judiciário quanto do Poder Executivo, como se pode conferir abaixo, sempre com muito positiva aceitação e repercussão:

- 24/3/2022, no *site* da JFCE, em homenagem ao Dia do Oficial de Justiça, tendo em vista que a idealizadora do projeto exerce tal função;
- 8/4/2022, no *site* da JFCE, como exemplo dos resultados da parceria entre o Laboratório Íris e a Justiça Federal;
- 26/7/2022, no Encontro de Inovação Jurídica no Setor Público em Fortaleza/CE, no painel Comunicação Jurídica Cidadã – como o Direito pode aproximar o Estado da população;
- 14/9/2022, em Recife/PE, no evento denominado Dia Nacional da Inovação; e
- 30/9/2022, no evento Inova7 Talks da II Semana da Inovação do TRT-7 em Fortaleza/CE.

Destaca-se que a idealizadora do projeto, a Oficiala de Justiça Flávia Teixeira, foi classificada em 3º lugar no evento Inova7 Talks da II Semana da Inovação do TRT7, ao falar sobre A comunicação jurídica cidadã e apresentar os novos modelos de mandados desenvolvidos no projeto Mandado Cidadão.

3.3 Uma breve análise do mandado de citação em ação monitória à luz do Legal Design/Visual Law

Depois de explorados os conceitos de Legal Design, Design Thinking, Visual Law linguagem simples e Nudges, assim como tendo sido narrado o contexto do projeto Mandado Cidadão na JFCE, impõe-se fazer a correlação, ainda que breve, entre os conceitos estudados e o mandado tal como, até aqui, elaborado como resultado do processo de inovação.

Como ressaltado, o uso de técnicas de Legal Design, bem como da sua subárea ligada à comunicação (Visual Law), tem por finalidade elaborar soluções criativas para problemas concretos experimentados por aqueles que vivem o mundo do Direito.

No caso do projeto Mandado Cidadão, intenta-se, por meio da prototipação e da reformulação do mandado citatório com o uso de linguagem simples, Nudges e recursos visuais, melhor atingir a finalidade primordial da citação, qual seja, dar conhecimento ao réu acerca de uma ação que foi proposta em face de si, bem como, considerando a experiência do ser humano concreto a quem é dirigido o ato, muitas vezes leigo a respeito das práticas jurídicas e com baixo nível educacional, melhor orientar-lhe acerca das condutas passíveis de serem adotadas a partir dali, notadamente defensivas, mas também conciliatórias e colaborativas com uma prestação jurisdicional justa, célere e efetiva.

Para esta análise, e a título exemplificativo, pois, como visto, o projeto contempla outras modalidades de mandado, foi escolhido o mandado cível de citação em ação monitória. Confira-se como é o formato dito tradicional do mandado e, em seguida, o resultado do processo criativo, centrado no usuário, com o uso do Visual Law, Nudges e linguagem simples.

Imagem 1 – Mandado de citação tradicional em ação monitória

Modelo de Mandado de Citação e Pagamento em Ação Monitória[1]

PROCESSO Nº: XXXXX **- MONITÓRIA**
AUTOR: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
RÉU:
VARA FEDERAL - CE

MANDADO DE CITAÇÃO

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 apresnetado, 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, doCPC/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.

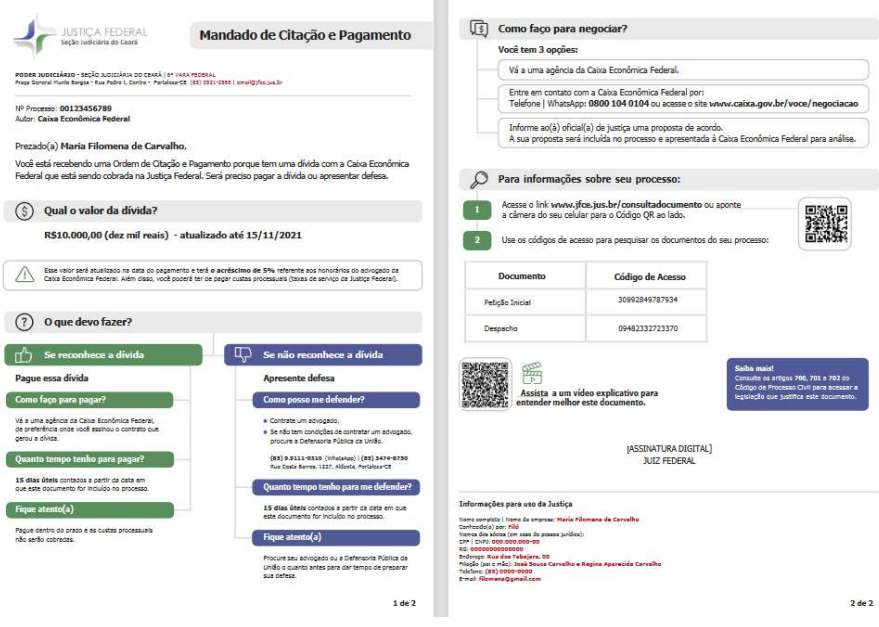
Petição Inicial e despacho: 22051709494802500000 0 e 22051716233699400000 0

https://pje.jfce.jus.br/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam

Fonte: mandado de citação em ação monitória expedido pela 6ª vara da Justiça Federal do Ceará

Na imagem acima, em que se vê um mandado no formato tradicional, observa-se o uso de linguagem formal e técnica, utilizando termos jurídicos como embargos, pleno direito, título executivo, entre outros, com menção a normas legais e infralegais, ao sistema de processo eletrônico, elementos que certamente são, para os usuários em geral dos serviços da justiça, de difícil compreensão. Além disso, ainda que, no corpo do mandado, haja menção à sanção premial de isenção de custas em caso de pagamento no prazo, não se dá qualquer destaque à informação, que acaba por se misturar a tantas outras ali espalhadas ao longo do texto. Veja-se agora, após o processo de inovação, a versão ora em uso/teste do mandado de citação em discussão:

Imagem 2 – Mandado de citação com uso de técnicas de Legal Design/Visual Law/linguagem simples/Nudges



Fonte: mandado de citação em ação monitória expedido pela 6ª vara da Justiça Federal do Ceará

Observa-se nítido ganho quando se tem em vista a meta de bem comunicar o ato citatório, notadamente para usuários leigos ou de baixa instrução. Também é de se sublinhar a agregação de funcionalidades ao mandado, que, respeitando as formalidades exigidas na legislação, acrescenta outras que potencializam sua utilidade e eficiência.

Logo de início, percebe-se o uso de elementos visuais, como cores diferenciadas, pictogramas, tabelas, caixas de texto, QR Codes e Bullet Points, que têm a função de destacar informações importantes no texto, tornando-as de fácil acesso e compreensão.

Ademais, utiliza-se linguagem simples, tornando o ato comunicativo mais amigável e inteligível. Busca-se, ainda, agregar informações que guardam conexão entre si, gerando verdadeiros blocos informativos que condensam informações úteis de acordo com a postura que o usuário pretenda seguir, posturas que são devidamente informadas no mandado. É importante frisar que tudo foi feito sem prejuízo dos requisitos essenciais ao ato de citação, tais como previstos em lei, preocupação essencial na seara do Visual Law.

Explica-se, inicialmente, o porquê do ato citatório. Destaca-se, num segundo momento, o valor devido, com a data de atualização, alertando o indivíduo sobre os honorários do advogado do autor e custas processuais, para, a seguir, criar um fluxo com os possíveis caminhos a serem percorridos: a) em caso de reconhecimento da dívida e desejo de pagamento, orienta-se acerca de onde pagar, o prazo disponível e a vantagem legalmente prevista pelo pagamento espontâneo no prazo (Nudge); b) em caso de discordância, informa-se: a possibilidade de apresentação de defesa, por meio de advogado contratado, esclarecendo ainda a possibilidade de uso da Defensoria Pública, inclusive com o fornecimento de endereço e contatos da instituição; e o prazo de defesa, alertando-se ainda sobre a conveniência de se buscar defesa técnica o quanto antes (Nudge); c) estimula ainda postura conciliatória, indicando vias para buscar um acordo ou

negociação da dívida, fornecendo inclusive contatos indicados pelo credor, por exemplo, uma instituição financeira; e, por fim, d) fornecem-se informações, devidamente organizadas e destacadas, sobre como acessar a petição inicial e o despacho inaugural, indicando *link* de acesso ou ainda QR Code, facilmente acessível com a câmera de um celular.

Ao reforçar a finalidade comunicativa e a busca pela devida compreensão do ato citatório, consta ainda caixa de texto destacada, recomendando a leitura das normas legais que amparam o ato e, visando otimizar a compreensão da citação, há um segundo QR Code, por meio do qual a oficiala de justiça explica, com clareza, as informações acima mencionadas.

Apenas para ilustrar, vale conferir ainda o modelo de mandado criminal integrante do projeto, com acréscimo de elementos visuais e linguagem simples, e sua versão tradicional:

Imagem 3 – Mandado de citação criminal tradicional

Modelo de Mandado de Citação Criminal[1]

PROCESSO n.: XXX – AÇÃO PENAL
AUTOR: MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
RÉU:

MANDADO DE CITAÇÃO/INTIMAÇÃO nº

O Doutor **XXX**, Juiz Federal da ª Vara Especializada Criminal desta Seção Judiciária do Ceará,

MANDA a qualquer Oficial de Justiça deste Juízo, a quem este for apresentado, indo de sua ordem assinado pelo Diretor de Secretaria, que o subscreve que, em seu cumprimento, CITE e INTIME (qualificação do réu e endereço)

Para **RESPONDER À ACUSAÇÃO, POR ESCRITO, NO PRAZO DE 10 (DEZ) DIAS, NOS TERMOS DOS ARTIGOS 396 e 396 A, DO CÓDIGO DE PROCESSO PENAL, COM A NOVA REDAÇÃO DADA PELA LEI Nº. 11.719/2008**, cientificando-o de que: 1) na resposta poderá arguir preliminares e alegar tudo o que interesse à sua defesa, oferecer documentos e justificações, especificar as provas pretendidas, advertindo-se, desde já, que a responsabilidade de condução das testemunhas para oitiva em audiência de instrução, é de inteira responsabilidade da defesa, só cabendo a este Juízo providenciar qualquer intimação nesse sentido se a própria parte interessada assim mencionar expressamente nos autos, e, 2) não apresentada a resposta no prazo legal, ou se o(a) acusado(a), citado(a), não constituir advogado, o juiz nomeará defensor público/dativo para oferecê-la, concedendo-lhe vista dos autos pelo prazo legal. Cópias da Denúncia e da decisão de recebimento seguem anexas.

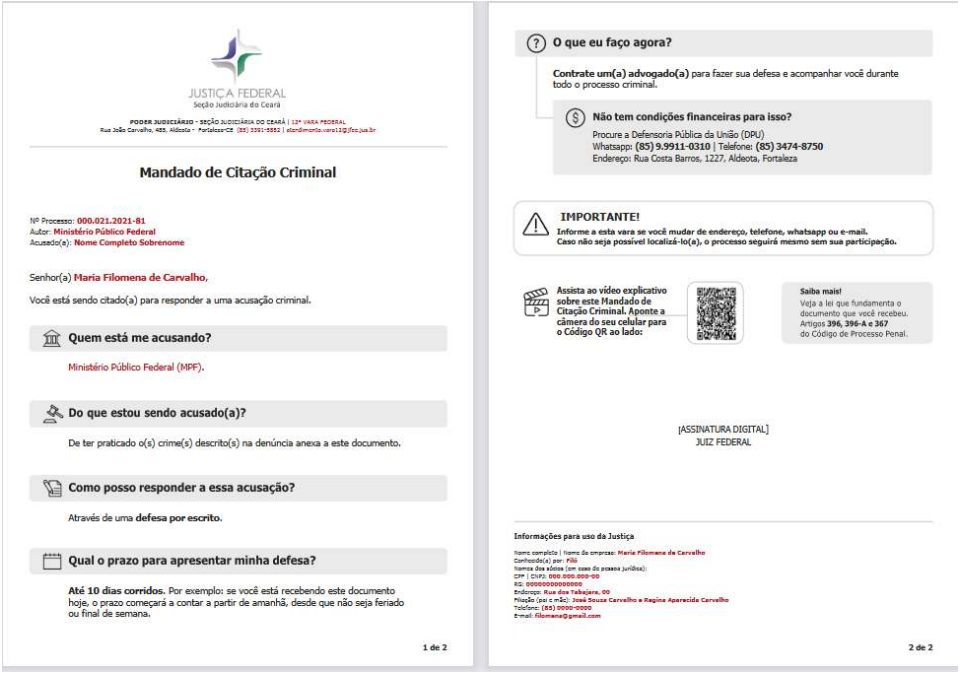
Obs:. Sr. oficial, favor inserir na certidão de intimação A CIENTIFICAÇÃO do destinatário acima referido de que deverá informar ao Oficial de Justiça se tem condições financeiras ou pretensão de constituir defensor, ou se deseja a imediata nomeação por este Juízo Federal de Defensor Dativo ou da Defensoria Pública da União (onde houver), para atuar em sua defesa.
O processo seguirá sem sua presença, se citado ou intimado pessoalmente para qualquer ato, deixar de comparecer sem motivo justificado, ou, no caso de mudança de residência, não comunicar seu novo endereço a este Juízo Federal, nos termos do art. 367 do CPP.

CUMPRA-SE, na forma da lei, cientificando o(a)(s) interessado(a)(s) de que este Juízo está localizado no endereço no cabeçalho deste Mandado. Fortaleza, datado eletronicamente. Eu, (nome do servidor), o digitei.

Diretor (a) de Secretaria da Vara Federal da SJCE

Fonte: mandado de citação criminal expedido pela 12ª vara da Justiça Federal do Ceará

Imagem 4 – Mandado de citação criminal fruto do projeto Mandado Cidadão



JUSTIÇA FEDERAL
Seção Judiciária do Ceará

PODER JUDICIÁRIO - SEÇÃO JUDICIÁRIA DO CEARÁ | 12ª VARA FEDERAL
Rua João Carvalho, 485, Aldeota - Fortaleza/CE (85) 3391-5552 | atendimento.vara12@jfce.jus.br

Mandado de Citação Criminal

Nº Processo: **000.021.2021-81**
Autor: **Ministério Público Federal**
Acusado(a): **Nome Completo Sobrenome**

Senhor(a) **Maria Filomena de Carvalho,**

Você está sendo citado(a) para responder a uma acusação criminal.

Quem está me acusando?

Ministério Público Federal (MPF).

Do que estou sendo acusado(a)?

De ter praticado o(s) crime(s) descrito(s) na denúncia anexa a este documento.

Como posso responder a essa acusação?

Através de uma **defesa por escrito.**

Qual o prazo para apresentar minha defesa?

Até 10 dias corridos. Por exemplo: se você está recebendo este documento hoje, o prazo começará a contar a partir de amanhã, desde que não seja feriado ou final de semana.

1 de 2

O que eu faço agora?

Contrate um(a) advogado(a) para fazer sua defesa e acompanhar você durante todo o processo criminal.

Não tem condições financeiras para isso?

Procure a Defensoria Pública da União (DPU)
Whatsapp: **(85) 9.9911-0310** | Telefone: **(85) 3474-8750**
Endereço: Rua Costa Barros, 1227, Aldeota, Fortaleza

IMPORTANTE!
Informe a esta vara se você mudar de endereço, telefone, whatsapp ou e-mail.
Caso não seja possível localizá-lo(a), o processo seguirá mesmo sem sua participação.

Assista ao vídeo explicativo sobre este Mandado de Citação Criminal. Aponte a câmera do seu celular para o Código QR ao lado:

Saiba mais!
Veja a lei que fundamenta o documento que você recebeu.
Artigos **396, 396-A e 367** do Código de Processo Penal.

[ASSINATURA DIGITAL]
JUIZ FEDERAL

Informações para uso da Justiça

Nome completo | Nome da empresa: **Maria Filomena de Carvalho**
Conhecido(a) por: **Filó**
Nomes dos sócios (em caso de pessoa jurídica):
CPF | CNPJ: **000.000.000-00**
RG: **0000000000000**
Endereço: **Rua dos Tabajara, 00**
Filiação (por o mãe): **José Sousa Carvalho e Regina Aparecida Carvalho**
Telefone: **(85) 0000-0000**
E-mail: **filomena@gmail.com**

2 de 2

Fonte: mandado de citação criminal expedido pela 12ª vara da Justiça Federal do Ceará

Portanto, materializado nos criativos e inovadores mandados citatórios acima, percebe-se o uso do Legal Design , notadamente na vertente do Visual Law e da linguagem simples, pela Justiça Federal do Ceará, na medida em que se evidencia uma preocupação real com o ser humano, o usuário concreto dos serviços da Justiça, adotando-se uma postura empática, para compreender os medos, as dificuldades e as dúvidas daqueles que são citados numa ação monitória ou mesmo criminal e, a partir dessa compreensão, tentar inovar, melhorar a confecção do mandado de citação, com vistas não só a elevar o grau de compreensão desse importante ato processual, mas também estimular

a adoção de posturas colaborativas para uma prestação jurisdicional ótima.

4 CONCLUSÃO

Ao longo deste artigo, discorreu-se sobre a interseção entre o Direito e o *design*, dando origem ao que a doutrina tem denominado Legal Design.

O Legal Design é o processo criativo, multidisciplinar, prático, centrado no ser humano, que tem por finalidade detectar, compreender e evidenciar problemas concretamente enfrentados no mundo do Direito, conforme o usuário em evidência, assim como criar soluções e oportunidades de melhorias de sistemas, serviços e produtos jurídicos, sejam essas melhorias de natureza incremental ou verdadeiramente disruptivas, capazes de revolucionar a maneira como algo se apresentava antes do processo.

Para a correta percepção de conceitos, buscou-se fazer necessárias distinções entre Legal Design, Design Thinking e Visual Law, apontando-se ainda a linguagem simples e os estímulos a escolhas favoráveis (Nudges).

O Design Thinking é uma metodologia, que serve de instrumento ao Legal Design, de identificação de problemas e necessidades, desenvolvimento, testagem e aplicação prática de soluções, cuja aplicação se dá em qualquer área e não somente na área jurídica. A metodologia se desenvolve nas seguintes etapas: 1) compreensão do problema a ser tratado; 2) geração de ideias passíveis de serem aplicadas para a solução do problema; 3) prototipação; e 4) teste real do protótipo.

Ainda com o propósito de diferenciação de conceitos, concluiu-se que o Visual Law ou Direito Visual é a área do Legal Design responsável

pelo aperfeiçoamento da comunicação acerca de produtos e serviços jurídicos, visando empoderar o usuário, notadamente o leigo, mas também aqueles com habilidades na seara jurídica, na medida em que habilita ou potencializa sua compreensão acerca de seus direitos e obrigações ou mesmo os orienta sobre os melhores caminhos a seguir dentro do sistema jurídico.

Frequentemente associada ao uso do Visual Law, a linguagem simples consiste na adoção de uma linguagem, escrita e falada, técnica quando estritamente necessário, a mais simples e objetiva possível, dispensando-se o vulgarmente chamado "juridiquês", buscando levar ao receptor da mensagem o máximo de compreensão e despertar seu interesse.

Por fim, Nudge é um estímulo que, preservando a autonomia decisória do indivíduo, pode aumentar a possibilidade de tomada de uma decisão desejável, no sentido de que seria benéfica àquela pessoa, haja vista que lhe auxiliaria a superar certos vieses inerentes à forma de pensar do ser humano, bem como assimetrias informacionais e falta de autocontrole, que acabam conduzindo a decisões erradas.

Após esses tópicos iniciais, que serviram como imprescindível embasamento teórico para compreensão, apresentou-se o projeto Mandado Cidadão, idealizado por uma das oficialas de justiça da Justiça Federal no Ceará, a partir de sua experiência na efetivação de cumprimentos de mandados, a qual revelou a dificuldade dos destinatários de compreenderem o ato processual e suas consequências. O projeto foi desenvolvido coparticipativamente no âmbito de cursos de formação e aperfeiçoamento promovidos pela instituição (o Programa de Inovação para o Poder Judiciário – WeGov e a Oficina de Inovação em Linguagem no Setor Público – Iris/CE), segundo a metodologia de Design Thinking e os objetivos do Legal Design – aperfeiçoamento da comunicação acerca de produtos e

serviços jurídicos, tendo sido prototipados mandados de citação em ação monitória e ação criminal.

O projeto foi amplamente divulgado e amealhou reconhecimento, o que deu ensejo, até o momento, a iniciativas de replicação empreendidas por varas de competência cível e para processamento de execuções fiscais, na capital e interior da seção judiciária do Ceará.

Monitoramentos futuros revelarão o acerto e a adequação da adaptação de mandados judiciais à linguagem simples e à comunicação eficiente.

REFERÊNCIAS

ARAMIZO, Thiago. **Curso de legal design**: teoria e prática. [Belo Horizonte]: KLSN, 2021. *E-book*.

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 Souza; COELHO, Alexandre Zavaglia. Design de serviços jurídicos. *In*: FALEIROS JÚNIOR, José Luiz de Moura; CALAZA, Tales (coord.). **Legal design**: visual law, design thinking, metodologias ágeis, experiências práticas entre outros. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 117- 144. *E-book.*

BRASIL. **Decreto-Lei n. 4.657, de 4 de setembro de 1942**. Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro. Rio de Janeiro: Presidência da República, 1942. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del4657.htm. Acesso em: 27 dez. 2022.

BRASIL. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n. 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 27 dez. 2022.

BRASIL. **Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 27 dez. 2022.

BRASIL. **Lei n. 14.129, de 29 de março de 2021**. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei n. 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei n. 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. Acesso em: 27 dez. 2022.

BROWN, Tim. **Design Thinking**: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Rio de Janeiro: Alta Books, 2020.

BRUNSCHWIG, Colette R. Contract comics and the visualization, audio-visualization, and multisensorization of law. **University of Western Australia Law Review**, Crawley, v. 46, n. 2, p. 191-217, 2019. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3795158. Acesso em: 27 dez. 2022.

CAIXETA, Ana Manoela Gomes e Silva; DOTTO, Anna Regina Tonetto; SANTANA, Bethânia Silva. Visual law: ferramenta de acesso à justiça nos contratos cíveis. *In*: SOUZA, Bernardo de Azevedo e; OLIVEIRA, Ingrid Barbosa (org.). **Visual law**: como os elementos visuais podem transformar o Direito. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. p. 26-37.

CLEMENTINO, Marco Bruno Miranda. Legal design no Poder Judiciário. *In*: FALEIROS JÚNIOR, José Luiz de Moura; CALAZA, Tales (coord.). **Legal design**: visual law, design thinking, metodologias ágeis, experiências práticas entre outros. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 553-594. *E-book*.

COELHO, Alexandre Zavaglia. Legal design e visual law: conceitos e aplicação pelo poder público. *In:* SOUZA, Bernardo de Azevedo e; COELHO, Alexandre Zavaglia (coord.). **Legal design e visual law no poder público**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. p. 45-70.

COELHO, Alexandre Zavaglia; HOLTZ, Ana Paula. **Legal design/Visual law**: comunicação entre o universo do Direito e os demais setores da sociedade. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. *E-book.*

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n. 347, de 13 de outubro de 2020**. Dispõe sobre a Política de Governança das Contratações Públicas no Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2020. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/original170811202010155f8881fb44760.pdf. Acesso em: 27 dez. 2022.

CURTOTTI, Michael Angelo. Visualising a visual movement: reflections on a growing body of research. **Journal of Opean Access to Law**, [*s. l.*], v. 8, n. 1, p. 1-10, 2020. Disponível em: https://ojs.law.cornell.edu/index.php/joal/article/view/105/100. Acesso em: 27 dez. 2022.

DUCATO, Rossana. De *iurisprudentia picturata*: Brief Notes on Law and Visualisation. **Journal of Opean Access to Law**, [*s. l.*], v. 7, n. 1, p. 1-10, 2019. Disponível em: https://ojs.law.cornell.edu/index.php/joal/article/view/98/95. Acesso em: 27 dez. 2022.

FRUG, Sara. Toward inclusive design for visual law. **Journal of Open Access to Law**, [*s. l.*], v. 8, n. 1, p. 1-11, 2019. Disponível em: https://ojs.law.cornell.edu/index.php/joal/article/view/93/86. Acesso em: 27 dez. 2022.

GOMES, Rhiana Mara Bessa; TEIXEIRA, Flávia Costa Barros. Mandado Cidadão: a utilização da linguagem simples e visual como ferramenta para descomplicar os mandados judiciais de citação criminal e citação e pagamento em ações monitórias. *In*: SOUZA, Victor Burigo; TAMURA, André; TAMURA, Gabriela Flores Caldas (org.). **HubCases**: histórias do programa de inovação da WeGov. Curitiba: CRV, 2022. p. 51-74.

GRANJA, Gustavo Borges Pereira; REIS, Lisete Teixeira de Vasconcelos. Como o design jurídico e o direito visual podem contribuir para eficiência da jurisdição. *In*: SOUZA, Bernardo de Azevedo e; OLIVEIRA, Ingrid Barbosa (org.). **Visual law**: como os elementos visuais podem transformar o Direito. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. p 62- 73.

HAGAN, Margaret. **Law by design**. [*S. l.*: *s. n.*]: [20--]. Disponível em: https://lawbydesign.co/legal-design/. Acesso em: 27 dez. 2022. *E-book*.

IDEO. **Design kit**. San Francisco: IDEO, [20--]. Disponível em: https://www.designkit.org/. Acesso em: 27 dez. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD) 2019**. Rio de Janeiro: IBGE, 2020. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101736_informativo.pdf. Acesso em: 27 dez. 2022.

IWAKURA, Cristiane Rodrigues; MACHADO FILHO, Antonio Carlos Machado. Legal design na Advocacia Pública Federal. *In:* SOUZA, Bernardo de Azevedo e; COELHO, Alexandre Zavaglia (coord.). **Legal design e visual law no poder público**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. p. 141-165.

KAHNEMAN, Deniel. **Rápido e devagar**: duas formas de pensar. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.

LEGAL DESIGN ALLIANCE. **The Legal Design manifesto**. [*S. l.*]: LeDA, [20--]. Disponível em: https://www.legaldesignalliance.org/. Acesso em: 15 dez. 2022.

LOPES, F. O. Como aplicar o visual law nos departamentos jurídicos. *In*: SOUZA, Bernardo de Azevedo e; OLIVEIRA, Ingrid Barbosa (org.). **Visual law**: como os elementos visuais podem transformar o Direito. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. p. 50-61.

MIK, Eliza. The limits of visual law. **Journal of Open Access to Law**, [*s. l.*], v. 8, n. 1, p. 1-13, 2020. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3543730. Acesso em: 27 dez. 2022.

MORAES, Juliana Alves de. Uma releitura dos contratos de plano de saúde com as técnicas do visual law. *In*: SOUZA, Bernardo de Azevedo e; OLIVEIRA, Ingrid Barbosa (org.). **Visual law**: como os elementos visuais podem transformar o Direito. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. p. 86-97.

NYBO, Erik Fontenele. Legal design: a aplicação de recursos de design na elaboração de documentos jurídicos. *In*: FALEIROS JÚNIOR, José Luiz de Moura; CALAZA, Tales (coord.). **Legal design**: visual law, design

thinking, metodologias ágeis, experiências práticas entre outros. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 21-41. *E-book*.

ROSA, Alexandre Morais da. Visual law: aquisição de skills argumentativas no processo judicial. *In:* SOUZA, Bernardo de Azevedo e; COELHO, Alexandre Zavaglia (coord.). **Legal design e visual law no poder público**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. p. 25-44.

SUNSTEIN, Cass R.; THALER, Richard H. **Nudge**: como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade. São Paulo: Objetiva, 2019. *E-book*.

TESHEINER, André Luís Aguiar. Linguagem simples e visual law. *In:* SOUZA, Bernardo de Azevedo e; COELHO, Alexandre Zavaglia (coord.). **Legal design e visual law no poder público**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. p. 113-128.

UENO, G. Metodologia ágil e o design em projetos de transformação digital. *In*: FALEIROS JÚNIOR, José Luiz de Moura; CALAZA, Tales (coord.). **Legal design**: visual law, design thinking, metodologias ágeis, experiências práticas entre outros. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 69-93. *E-book*.