



Legal Design | Visual Law

Comunicação entre o universo do Direito e os demais setores da sociedade.

Alexandre Zavaglia Coelho
Ana Paula Ulandowski Holtz



the answer company™

THOMSON REUTERS®

AUTORES



Alexandre Zavaglia Coelho, pioneiro na área e coordenador do primeiro Curso de de Legal Design | Visual Law do Brasil, diretor da LegalScore e fundador da Villa – Visual Law Studio. Advogado especializado no uso de técnicas de ciência de dados e uso de inteligência artificial na área do Direito, e em projetos de privacy by design. Coordenador do Grupo de Pesquisas de Governança de Dados e Regulação de Inteligência Artificial do CEPI - Centro de Educação e Pesquisa em Inovação da FGV Direito SP. Professor de diversas instituições de ensino e Diretor do FintedLab da Finted – Escola de Finanças, Tecnologia e Direito, autor de artigos e publicações na área de Direito e Tecnologia. Presidente da Comissão de Direito e Inovação do IASP, membro do Conselho da Fenalaw.



Ana Paula Ulandowski Holtz, também coordenadora do Curso pioneiro em nosso país de Visual Law, advogada e designer. Autora do Podcast Direito & Design. Graduada pela PUCPR, pós graduada em Design de Interação pela UP-Curitiba e Direito da Economia e da Empresa pela FGV-SP. Vivência em jurídicos de empresas multinacionais, experiência em contratos e compliance. Consultora em projetos de legal design na Ana Holtz Legal Design, facilitadora de processos e ministra palestras e workshops no tema.

ÍNDICE



• **Introdução**

- A produção de conteúdo exige técnica
- De onde vem o Visual Law?
- Visual Law no Brasil
- Nossa proposta com este e-book



• **Direito, Automação e Ciência de Dados**

- Ciência de dados, automação e inteligência artificial
- Radiologia do Direito
- Tecnologia para entender o problema



• **Legal Design**



• **Visual Law**

- Era da informação
- A natureza humana é visual
- Vantagens da comunicação visual
- Conhecer o usuário
- Pensamento visual
- Natureza de informação
- Relacionamento entre os dados
- Contexto do usuário
- Usabilidade
- Políticas Públicas
- Clareza como forma de acesso a justiça
- Petições
- Contratos
- Pretensão não resistida
- Relatórios e resultados
- Proteção de dados
- Legislação
- Design se aprende fazendo
- Referências

Introdução

Visual Law é uma das áreas do Legal Design que não se refere apenas à aplicação de conceitos visuais em projetos na área do Direito, mas à **fase final** do projeto de design e visa **melhorar a comunicação** e a entrega das informações de petições, contratos, projetos de transformação digital do ambiente jurídico, entre diversas outras possibilidades.

Ou seja, expressa uma nova forma de produzir documentos ou representar situações relacionadas aos problemas do Direito.

Mas por que se preocupar com o design das informações? Porque além de deixarmos as mensagens mais claras, também possibilitamos que elas se tornem mais compreensíveis para as pessoas que não são da área jurídica.

Um comprador de um imóvel, por exemplo, que recebe um contrato de muitas páginas e com uma linguagem que gera muitas dúvidas sobre os detalhes dessa transação e suas obrigações. Um **documento complementar, com aspectos mais visuais e com os pontos mais importantes** irá lhe auxiliar a compreender melhor o que está exposto, possibilitando que ele obtenha um resultado mais efetivo.

Essa técnica também tem sido usada na elaboração de memoriais de processos judiciais tramitando nos tribunais, em relatórios de ciência de dados e de resultados de projeto consultivos relacionados a política de acordos, provisão, análises de performances e dos resultados de escritórios de advocacia e departamentos jurídicos, para estudos de temas específicos, contratos, projetos de transformação digital do ambiente jurídico, entre diversas outras possibilidades.



● A produção de conteúdo exige técnica

Assim como na área da comunicação, o design e a produção de qualquer peça jurídica exige uma técnica por trás, especialmente as ligadas ao conceito de semiótica. Itens como qual o tipo de linguagem, as cores adequadas, o estilo e o resumo das informações relevantes são alguns exemplos.

Mas, de alguma maneira, desde 2017, inovadores no campo do Direito já estavam começando a entregar projetos que, de forma **intuitiva**, integravam alguns dos conceitos de design e de Visual Law, muito em função da **influência** que temos em função da forma rápida e direta com que a sociedade e o universo corporativo estão utilizando para se comunicar nesses ambientes cada vez mais digitalizados.

No entanto, de acordo com os conceitos do design, existe uma **técnica** adequada para cada tipo de atividade e projeto. Daí a relevância cada vez maior de um movimento denominado **Legal Design**, que será discutido ao longo desse estudo.

E uma das suas subáreas, que reflete a última camada desses projetos e à forma como são entregues as informações jurídicas, é o **Visual Law**, que é uma grande tendência para **aprimorar a comunicação entre o universo do direito e os demais setores da sociedade** e demonstra que nem sempre inovação está ligada diretamente com a tecnologia, uma vez que uma das maiores tendências dessas transformações dos serviços jurídicos é a mudança na forma de comunicação e na sua efetividade para cada usuário ou destinatário.



● De onde vem o Visual Law?

Várias universidades já têm áreas ou projetos específicos de Visual Law, como Stanford, Cornell, Yale, entre outras. Tamaña **relevância** que essa temática trará cada vez mais efetividade da entrega da informação jurídica.



Colette R. Brunswick

On Visual Law: Visual Legal Communication Practices and Their Scholarly Exploration

Entretanto, apesar de estudarmos a tecnologia na área do Direito há mais de uma década, e o Legal Design nos últimos quatro anos, a nossa principal experiência com esse lado visual começou em 2018, quando o Visual Law foi apresentado para mais de duas mil pessoas em Londres, durante o Legal Design Geek. O evento, patrocinado pela **Thomson Reuters**, nos concedeu uma noção clara desta tendência e levou a perceber a importância de trazer essa discussão para o Brasil que, até então, apesar de algumas iniciativas, ainda não tinha sido usada ou explorada por aqui.

● Visual Law no Brasil

No início de 2019, começamos a discutir essa nova área e lançamos o primeiro curso de Visual Law do país, que está ajudando a **fomentar** essas discussões a partir dos conceitos precisos sobre essas novas abordagens.

No começo pareceu muito arrojado, pois nem o conceito de Legal Design ainda é bem entendido pelo universo jurídico. Mas a **paixão** pelo assunto e o **potencial** do tema foram o bastante para que conseguíssemos lotar a primeira turma.

Assim foram muitas turmas formadas e diversos cases apresentados por empresas como Amil, MRV, Citrosuco, Nubank, Mercado Livre, entre outras, com centenas de profissionais do Direito impactados, treinamentos in company e muita repercussão no mercado jurídico.

Mais do que isso, alunos e seguidores já estão desenvolvendo suas próprias ferramentas, compartilhando técnicas e criando uma comunidade que, já estava mais do que pronta para essa nova dimensão da comunicação na área. É impressionante como a **colaboração e a cocriação nos levam além**. E mais, esse pioneirismo gerou frutos e hoje já são várias instituições e profissionais oferecendo workshops e cursos nessa área.



● Nossa proposta com este e-book

- Organizar e oferecer as principais noções sobre as aplicações do Visual Law por meio de um breve ensaio do que aprendemos em nossas viagens, leituras, pela troca de experiência com colegas e alunos e vivência nos projetos.
- Trazer o máximo de insights e casos práticos para permitir que apliquem esses conceitos em conjunto com seus parceiros de trabalho, inclusive com aqueles que não são da área do Direito, já que temos times cada vez mais multidisciplinares.
- Incentivar que você chame pessoas de todas as áreas envolvidas no projeto e escute, colabore e experimente. É assim que a comunidade cresce, desenvolvendo novas técnicas e aprendendo uns com os outros.

A utilização de infográficos, mapas, dashboards, entre diversas possibilidades não são apenas para deixar o texto mais bonito ou fácil de entender, mas compõe todo o projeto de design de soluções. É essa camada final de sua entrega.

Por isso, Visual Law não é sinônimo de Legal Design, e sim uma de suas subáreas que compõe uma das atividades que serão fundamentais em todo tipo de projeto ou atividade. A adaptação da comunicação, dos documentos jurídicos para uma linguagem mais acessível, com clareza e o apoio de elementos gráficos.

Mas, para tudo isso funcionar, é preciso, compreender o conceito de Legal Design, a fim de entender do que se trata essa nova área de pesquisa e desenvolvimento, com técnicas cada vez mais utilizadas no aprimoramento dos produtos e serviços jurídicos.

Para entender esse movimento e essas novidades que vão revolucionar a comunicação entre esses diferentes mundos, vamos falar um pouco sobre Direito, ciência de dados, automação e a sua relação com técnicas de design para a resolução de problemas jurídicos.

Direito, Automação e Ciência de Dados

As novas dinâmicas da sociedade e o uso crescente de tecnologia nas atividades do dia a dia têm demandado grandes **transformações** na forma como organizamos as instituições do universo jurídico.

Mas, ao contrário do que se acredita, a tecnologia não irá acabar com o o Direito. Pelo contrário, existe grande demanda por profissionais qualificados para esses novos problemas e o desafio é, justamente, a formação para essas novas habilidades e competências. Ou seja, o que vai mudar não é o Direito, mas a forma como prestamos serviços jurídicos.

De um lado, temos o crescente impacto da tecnologia na vida da sociedade e nos conflitos correspondentes – e, assim, o **reflexo** de tudo isso no Direito Material, o que demanda a qualificação dos profissionais para essas novas temáticas.

Proteção de dados, crimes cibernéticos, patinetes e o direito administrativo, herança digital e sucessões, responsabilidade civil em função de decisões automatizadas, e, assim por diante, refletem algumas dessas grandes oportunidades para quem se especializar no impacto da tecnologia em sua própria área ou ramo de atuação.

Do outro lado, temos a necessidade de **aprimorar** a forma como atuamos com o uso de ferramentas tecnológicas de última geração, a fim de **modernizar os procedimentos internos e otimizar os resultados do trabalho** em escritórios de advocacia, departamentos jurídicos, no Poder Judiciário, no Ministério Público, e assim por todas as carreiras jurídicas.

Nesse sentido, também temos que aprimorar a metodologia das pesquisas jurídicas, a gestão de projetos, a gestão de pessoas, a integração de times multidisciplinares, a experiência do cliente, a entrega de informações precisas e em tempo real para a tomada de decisão (data-driven), até a entrega das informações e a forma como vamos apresentar nossos argumentos (storytelling).

● **Ciência de dados, automação e inteligência artificial**

A digitalização dos processos (processo eletrônico) e de outros documentos jurídicos, como contratos, utilizam técnicas cada vez mais avançadas de ciência de dados, de automação e de inteligência artificial (especialmente no processamento de linguagem natural), que proporcionam o agrupamento e organização de uma quantidade gigantesca de dados, transformando-os em **informações mais precisas**, que nos auxiliam nas tomadas de decisão do dia a dia.

A automação, dessa maneira, é o uso de tecnologias que facilitam as atividades humanas ao organizar os seus procedimentos por meio do uso de dispositivos eletrônicos ou mecânicos.

Assim, ao agruparmos todos os novos processos em um ambiente digitalizado, temos a possibilidade de **gerir melhor o conhecimento de cada demanda judicial**, como o seu tempo de duração dos atos, os temas mais discutidos, a doutrina e a jurisprudência citados, a tendência das decisões de forma individualizada e os valores de acordo cada comarca e temas específicos.

Ou seja, enquanto a automação proporciona o ambiente digitalizado que gera e armazena esses dados, a aplicação de técnicas de ciência de dados permite **transformar milhares de dados (Big Data) em informação**, de modo que os seus conceitos e finalidades sejam diferentes, mas interligados e complementares. E como são atividades diferentes, até os profissionais de tecnologia que atuam na automação e com ciência de dados costumam ser diferentes.

Logo, a ciência de dados consiste, basicamente, na organização de dados de fontes variadas, sua compilação, padronização e cruzamento para que os seus resultados ou seus *insights* possam auxiliar na resolução de problemas em todas as áreas do saber, para trazer evidências científicas e informações objetivas para balizar decisões humanas.

Após o seu uso dessas técnicas no setor de Marketing Digital, depois em streamings de músicas, filmes e, assim, expandindo sua aplicação para todos os setores da economia, outras áreas, inclusive o Direito, têm se beneficiado de forma crescente pela utilização dessas técnicas.

● Radiologia do Direito

O uso de ciência de dados está propocionando a criação uma espécie de radiologia (Raio-X) do Direito. Com milhares de processos e contratos físicos, não tínhamos a oportunidade de compreender exatamente e em detalhes os problemas refletidos nesses documentos - até porque os dados cadastrados para cada demanda são, geralmente, despadronizados e incompletos, e os ambientes de pesquisa, apesar de digitalizados, não nos permitiam uma visão mais exata e aprofundada desse todo.

Agora, através dessas técnicas, é possível organizar a base de dados de processos judiciais a partir de um determinado tema e compreender, em detalhes e com evidências científicas, como estão sendo decididos esses casos relacionados e qual a tendência do judiciário sobre o assunto, a média de acordos realizados por localidade, o tempo de duração, entre muitos outros indicadores, aumentando a assertividade e os resultados dos serviços jurídicos relacionados.

E tudo isso tem sido usado não apenas para entender as demandas judiciais e extrajudiciais, mas também para uma leitura de contratos e outros documentos jurídicos, num movimento de mudança na cultura organizacional, para transformar o jurídico em um ambiente de ativos estratégicos para a gestão, de forma mais próxima do negócio ou da atividade do cliente.

Como se agora tivéssemos à disposição um exame detalhado do cenário atual, em que a tecnologia (software ou “robôs”) atua como a máquina de Raio-X; o Cientista de Dados (que não é apenas uma pessoa, mas um time multidisciplinar inteiro, inclusive com profissionais experientes da área do Direito) funciona como o radiologista que organiza as imagens e informações para a confecção de uma espécie de laudo, e o Advogado, Juiz e/ou Promotor que age como o médico e faz toda a análise das informações para compreender e definir o tratamento ou as atividades necessárias para a solução do problema.

Para isso, são utilizadas desde técnicas mais simples para o cruzamento de dados estruturados, já lançados em sistemas, até técnicas mais avançadas de processamento de linguagem natural (inteligência artificial) quando os dados estão despadronizados ou “perdidos” no meio de petições ou contratos.

Para quem entende essa lógica, fica claro que a tecnologia e a ciência de dados são apenas uma ferramenta para otimizar as tarefas e auxiliar nas tomadas de decisões diárias, a fim de que o jurista continue a exercer o seu papel imprescindível no sistema de justiça, seja qual for a sua carreira.

● Tecnologia para entender o problema

Por isso que a tecnologia não coloca em risco ou pretende acabar com o Direito. Pelo contrário, se usada corretamente, servirá para potencializar tudo o que fazemos.

Na verdade, estamos em um momento em que ainda temos milhares de dados desestruturados (despadronizados ou desorganizados) e teremos muito trabalho para organizar todos os temas e problemas jurídicos para, enfim, entender quais são os indicadores capazes de balizar a tomada de decisão para, então, definirmos a trajetória e as ferramentas necessárias para solucionar os mais complexos problemas jurídicos.

Em ambientes de rápidas mudanças, como esse que estamos vivenciando, são naturais as preocupações sobre como agir, se preparar ou implementar essas melhorias e inserir soluções tecnológicas e inovações em nossas organizações e atividades profissionais. Até porque, tudo isso está acontecendo agora e tem que ser feito em harmonia com uma regra básica: a tecnologia só funciona para resolver nossas necessidades e a partir da definição das diretrizes dadas pelos seres humanos.

Pode até ser que tenhamos algum tipo de inteligência artificial mais avançada no futuro mas, no momento, o que ainda temos à disposição são máquinas que não pensam efetivamente, mas entendem padrões e ajudam a organizar informações e, no máximo, sugerir algumas ações baseadas no que aprenderam com padrões e com os dados do passado (o que nem sempre é o ideal).

Ao passo que a automação e a digitalização avançam, e muitas tarefas passam a ser realizadas com o auxílio dessas inovações, existem muitas oportunidades nesse movimento, tanto para as organizações como para um rápido crescimento profissional.

Pois temos de um lado, os reflexos de todo esse cenário de inovação na sociedade e no Direito Material e, de outro, novas ferramentas para apoiar a melhoria dos serviços jurídicos.

Por isso é que o grande desafio do mundo atual é a formação e a adaptação dos profissionais a essa nova realidade. Se tem algo que já aprendemos nesses últimos anos e que não cansamos de repetir, é que nada funciona sem as pessoas.

Nada funciona sem os profissionais experientes de cada assunto para criar e desenvolver essas inovações, sem aqueles que serão seus usuários e, principalmente, sem aqueles que irão analisar todas as informações para transformá-las em resultado e que têm a percepção sobre como levar a informação da forma adequada para o seu público-alvo. **Aí que entra o design.**

Legal Design

O conceito de design vai muito além da parte estética de um objeto, de um software ou de metodologias para sua aplicação - como o Design Thinking, Agile, Canvas, entre outras, que são métodos muito bons e realmente nos ajudam a organizar esses passos até a solução.

Mas Legal Design não é o Design Thinking do Direito - essa é uma das metodologias. O conceito de design está ligado a **resolução de problemas**, sobre como navegar por meio de estratégias e funcionalidades para pensar, evitar ou solucionar uma situação de conflito de interesses.

Ou seja, vai desde o **entendimento** e a **observação** do caso (que na área do Direito geralmente se faz através dos documentos de processos judiciais, contratos e demais documentos jurídicos), passa pela **definição** sobre quais as ferramentas e os melhores caminhos dessa trilha, até chegar ao **protótipo** e aos **testes** necessários para garantir a sua eficácia.

Mesmo que de forma inata ou inconsciente, até pelo dom natural do profissional do Direito, sempre utilizamos de alguma forma esses conceitos nos serviços jurídicos, lendo milhares de documentos com anotações manuais e pesquisas de jurisprudências nas primeiras Revistas dos Tribunais.

Por isso que, com a evolução da tecnologia, passamos a usar novas ferramentas na fase inicial do design para organizarmos as informações a fim de definirmos o que fazer para a solução do problema para que, ao final do projeto, seja possível entregar essas informações para cada tipo de destinatário (partes, juízes, demais departamentos ou setores, consumidores, etc.) corretamente.

Apesar de nossa formação e cultura estarem muito ligados ao relacionamento por meio de disputas judiciais, essa visão tem mudado nos últimos anos, onde começamos a compreender melhor essa técnica do Legal Design e, assim, valer de seus princípios para obter auxílio no entendimento e na solução de problemas jurídicos complexos para trabalhar a prevenção pela mudança de procedimentos e práticas, entre outras estratégias.

E isso tem muito a ver com **design**, pois qualquer uma de suas metodologias sempre inicia suas atividades pela identificação do problema, pelo levantamento de dados e pelas informações capazes de orientar os próximos passos.

No caso do Direito, a grande parte das informações está em documentos, nos processos judiciais, contratos e demais documentos jurídicos. A tecnologia, está ajudando a entender melhor o problema. E essa possibilidade de entender melhor situações e problemas legais é o ponto de partida para essa transformação da prestação de serviços jurídicos.

Por isso que a influência do design na área do Direito é um dos temas que vem ganhando destaque internacionalmente.



www.legaltechdesign.com



E por que, de repente, todo mundo começou a falar em **Legal Design**? Porque a tecnologia sozinha não garante os resultados e nem a eficiência desse movimento.

Por isso é preciso formar os profissionais da área, para que eles possam desenvolver e oferecer esses novos serviços e produtos jurídicos com mais eficiência, já que são eles os verdadeiros atores, além de estarem no centro da revolução tecnológica em que vivemos. E o design, com suas metodologias e técnicas, tem se mostrado capaz de direcionar tais inovações na medida das necessidades das pessoas e de suas organizações, de integrar o Direito e a tecnologia.

E as possibilidades do Legal Design vão muito além do design thinking e da apresentação visual. É possível desenhar **novas formas de prestar os serviços, de criar produtos e procedimentos internos e entregar a informação** que o usuário final precisa, no formato mais simples e adequado às suas necessidades.

Para Margaret Hagan, uma das maiores expoentes na pesquisa e aplicação de técnicas de design na área do Direito:

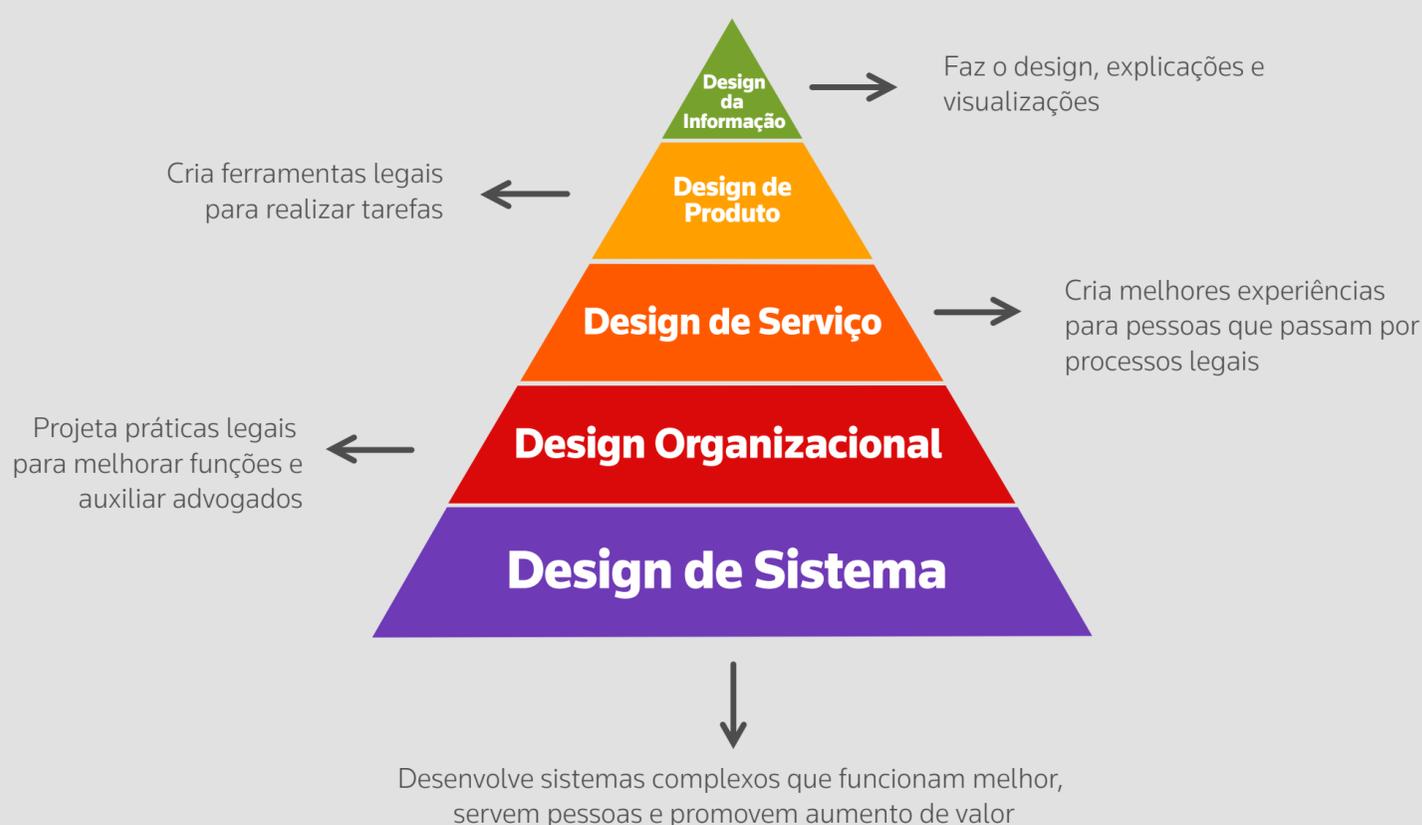
“O Legal Design é a aplicação do design centrado ao homem no mundo do Direito, para tornar sistemas e serviços jurídicos mais centrados no ser humano, utilizáveis e satisfatórios. (...) O Design oferece métodos e prioridades para transformar o setor jurídico e obter resultados legais mais alinhados com os desejadas pelos usuários e criar novas visões ambiciosas sobre como serviços jurídicos podem ser fornecidos. Uma abordagem de design para serviços jurídicos coloca as pessoas e seus contextos como foco, questiona como seu status quo poderia ser melhorado e, em seguida, considera o potencial da tecnologia como uma intervenção.” (em tradução livre)

Se o Direito Material está se adaptando a essas novas demandas oriundas do uso de automação, de inteligência artificial e da análise de big data no dia a dia da sociedade, e se a automação e as técnicas de ciências de dados estão nos auxiliando a otimizar a produção de bens e serviços e a entender e resolver os nossos problemas cotidianos, é certo que o uso das técnicas mais avançadas de design também estão ajudando a trilhar novas formas de resolver problemas jurídicos e a colocar o ser humano como o centro de todo esse movimento.

Então, Legal Design é sobre como resolver problemas jurídicos, como abordado na publicação aberta da Profa. Margareth Hagan, chamada Law By Design, a seguir:

Tipos de Design

Design é sobre resolução de problemas. Tem diferentes ramos definidos por qual tipo de desafio o designer está tentando resolver



Disponível em: <http://www.lawbydesign.co/en/home/>

Até porque a inovação não é algo exclusivamente ligada à tecnologia informática. No caso da tecnologia jurídica, ela tem a ver com o conhecimento técnico e os caminhos utilizados pelos profissionais para entender e criar regras capazes de gerar uma análise sobre como proceder em cada caso, assim como quais são as novas formas de pensar e agir no mundo do Direito.

As possibilidades do Legal Design são infinitas e estão sendo pesquisadas por essa nova disciplina, que integra as seguintes subáreas:



Legal Design
Process



Visual Law



Access To justice



Legal Ed &
Practice

Disponível em <http://www.legaltechdesign.com/>

Ou seja, o Legal Design estuda:

- Os processos organizacionais, tanto no setor público como privado, assim como **(re)desenha** os serviços jurídicos;
- Como entregar as informações jurídicas de acordo com o **entendimento** e as **necessidades** de cada problema e dos destinatários de cada serviço ou atividade (visual law);
- O **acesso à justiça** em seu sentido mais amplo, não só como acesso ao sistema judicial, mas, principalmente, sobre como garantir a tutela e o acesso aos direitos envolvidos;
- A **formação** dos novos juristas e a prática e educação permanente dos profissionais que já estão no mercado para essas novas habilidades e competências.

Se analisarmos profundamente esse fenômeno, vamos compreender que todo esse arcabouço de adaptação do Direito a essa nova realidade (de uso de tecnologia de última geração para automação de tarefas e análise de dados e da aplicação de técnicas de design para a solução de problemas) se integram pela busca de **acesso à justiça**, do melhor caminho para dar a cada um o que lhe é de direito.

Assim temos visto muitas iniciativas, seja no setor privado, nos escritórios de advocacia ou nos departamentos jurídicos das empresas, em que o uso dessas ferramentas de gestão, de automação de documentos, de plataformas de acordo e de analytics (análise e cruzamento de dados) servem na criação de políticas de acordo e de provisão bastante individualizadas, a fim de ampliar a base de solução de conflitos por meios alternativos, assim como para melhorar a definição sobre qual a melhor tese ou

entendimento da jurisprudência sobre cada tema. Até mesmo o poder público vem aplicando esta técnica, como percebemos no projeto do iJusPLab da Justiça Federal.

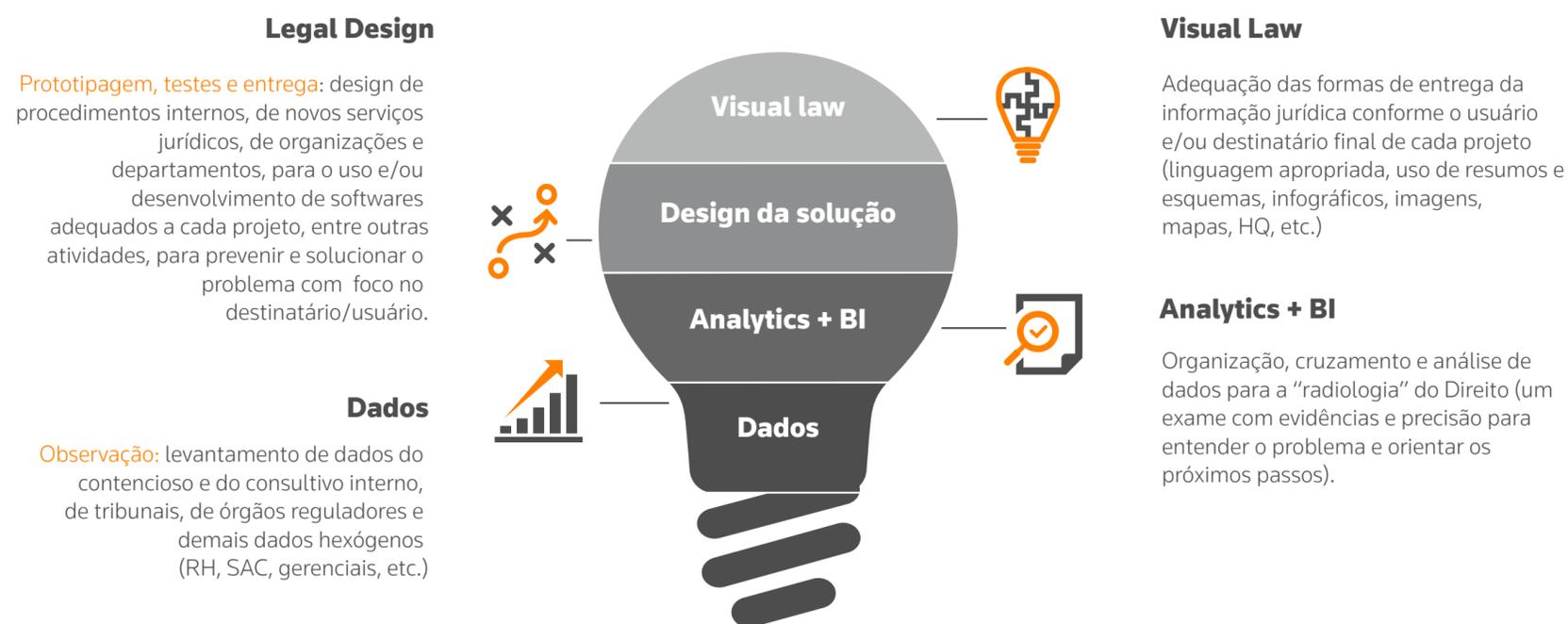
Ou seja, já existem iniciativas para transformar o jurídico em um ambiente de ativos estratégicos para a gestão, em que buscam sair de um modelo reativo, onde se espera as demandas judiciais para, então, buscar sua solução, para trilhar num caminho mais proativo, que antecipa os passos a partir do entendimento dos problemas através dos dados (analytics) e, assim, amplia as atividades de melhoria de procedimentos internos para evitar processos por motivos recorrentes para proporcionar a mediação, negociação e aprimoramento de políticas de acordo ou a melhor tese em uma discussão judicial.

Mas para tudo isso acontecer na prática, temos que seguir um caminho começando com a organização do que podemos extrair desses dados desestruturados, pela “leitura” com apoio da tecnologia para, a partir daí, realizar o seu cruzamento e análise (B.I. + analytics). E esse laudo, que é a radiologia do problema, reflete os subsídios para decidir o que fazer, sobre qual caminho seguir, sobre qual o design (arquitetura) da solução aderir.

A partir de nossa experiência em projetos de Legal Design, criamos a metodologia de trabalho a seguir:

Ciência de Dados e Design no Direito

Esquema e metodologia aplicada para o uso de técnicas de Legal Design, de autoria de Alexandre Zavaglia Coelho



Observações sobre a metodologia: O uso de técnicas de design pode/deve acontecer em todas as fases, pois seus conceitos estão ligados a novas formas a integração da inovação (incremental ou radical) com a solução e prevenção de problemas jurídicos com foco no usuário/destinatário, assim como das atividades correspondentes. Também podem ser utilizadas metodologias adequadas para facilitar cada uma dessas etapas, como design thinking, agile, ux, scrum, entre outras, que não se confundem com Legal Design, uma vez que são apenas trilhas criadas para apoiar o processo de observação, criação, prototipagem e aplicação de seus conceitos. Na área do Direito, boa parte da observação acontece pela organização, cruzamento e análise de dados.

O uso dessas técnicas de design pode e deve acontecer em todas as fases, pois seus conceitos estão ligados a novas formas, à integração da inovação (incremental ou radical) com a solução e à prevenção de problemas jurídicos com foco no usuário/destinatário, assim como das atividades correspondentes. Também podem ser utilizadas metodologias adequadas para facilitar cada uma dessas etapas, como Design Thinking, Agile, Ux, Scrum, entre outras. Elas só não podem ser confundidas com o Legal Design, já que são trilhas criadas para apoiar o processo de observação, criação, prototipagem e aplicação de seus conceitos. Já na área do Direito, boa parte da observação acontece pela organização, cruzamento e análise de dados. E o Visual Law, nesse contexto, é a **fase final** do projeto de Legal Design, ou seja, a forma como será entregue a informação.

Não se trata apenas de deixar uma petição ou um contrato mais bonito, e nem pode ser assim. Deve refletir, no exemplo dos processos, o que se entendeu pelos dados, do fato gerador, sobre o caminho a seguir e qual a maneira mais efetiva de entregar essa informação.

Se forem memoriais para os tribunais superiores, a entrega pode ser com a cronologia do caso e os pontos principais, num modelo de infográfico.

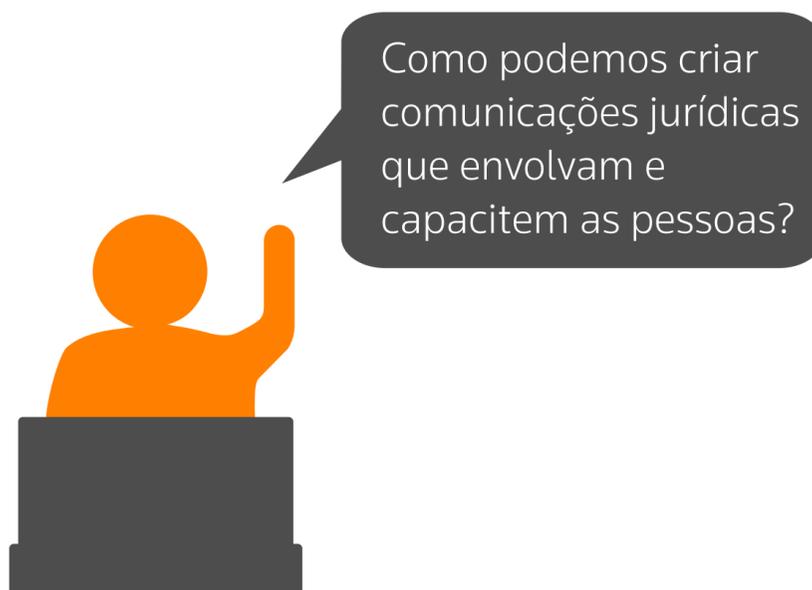
Se for a explicação do distrato no caso de compra de imóvel, pode ser uma história em quadrinhos sobre os direitos e deveres de cada parte, pois é um ponto que está gerando muita insegurança e necessidade de informação. As aplicações são muitas e as possibilidades de trabalho nessa área são crescentes.

Mas não é possível fazer tudo isso apenas solicitando o serviço de um designer. É preciso o envolvimento direto do profissional do Direito em **todas as etapas**, para desenvolver em conjunto com os profissionais das outras áreas todo esse caminho. Nesse contexto e com relação a prestação de serviços jurídicos, ao passo que existe a possibilidade de automação de algumas tarefas e a mudança na forma de organização e entrega dos serviços jurídicos também surgem, cada vez mais, novas áreas e possibilidades.

Além do contencioso, a área consultiva também permite que os advogados trabalhem com o analytics, criem conteúdos que possam organizar as informações e respostas repetitivas do jurídico em um chatbot, pensem em variáveis de um contrato para sua automação (árvore de decisão) ou trabalhem com a comunicação e o design de documentos jurídicos e demais peças que representam essa nova área do Visual Law. São novas as possibilidades e caminhos que integram a inovação, a tecnologia e os serviços jurídicos. E, mais uma vez é importante ressaltar que isso não muda o direito, mas sim a forma de prestação de serviços jurídicos e a sua efetividade. Logo, a inovação e as novas ferramentas tecnológicas precisam de criadores de conteúdo (contentmakers) pois, assim como em um software de produção de texto, o conteúdo é sempre criado pelas pessoas, já que nenhuma máquina desenvolve nada (ou ela aprende com o passado - big data - ou com os nossos inputs).

Visual Law

Por tudo isso, a subárea do Legal Design que está crescendo com muita força é o **Visual Law**, que propõe novas formas de comunicação na área jurídica.



Vivemos em um mundo que se comunica cada vez mais por imagens; e isso também está impactando a área do Direito.

Fotos, vídeos, infográficos, mapas e até algoritmos refletidos em forma de workflows representam a maioria expressiva do conteúdo gerado nos ambientes digitalizados. Passamos o dia conectados às telas e isso está mudando a forma como nos comunicamos e como escolhemos receber essas informações. Não precisamos mais utilizar apenas o texto como recurso de linguagem. E os jornais demonstraram muito essa mudança de comportamento, incluindo muitos elementos visuais em suas notícias.

No ambiente jurídico o texto é, e continuará sendo indiscutivelmente, a fonte mais importante de comunicação, muito por conta de sua complexidade e detalhes da legislação, da doutrina e das decisões judiciais. Mas e se, de forma complementar ao texto, incluirmos também imagens? E se pudéssemos eliminar os excessos de palavras e expressões técnicas, aliando um texto com um conteúdo adequado e adaptado para cada usuário, em conjunto com uma imagem eficiente? Será que um texto que explica ao juiz a aplicação de uma regra jurídica em determinado caso é o mesmo que explica ao consumidor o uso de seus dados pessoais e as regras da LGPD?

Essa é a comunicação da nossa era. A comunicação que os clientes estão se acostumando. **Rápida, eficaz, compartilhável.** Então, por que não aplicá-la na área do Direito?

Mas saiba que transformar um contrato, um regulamento ou qualquer outro documento jurídico nesse novo formato não é uma tarefa simples. Não basta uma agência de publicidade ou um designer. No caso dos contratos, por exemplo, **só um advogado** é capaz de entender os requisitos legais e os pontos mais relevantes, quais pontos podem gerar problemas de não cumprimento de obrigações e como essa comunicação com as partes pode ser mais assertiva e eficaz. É esse profissional que vai definir e descrever tudo o que deve conter em cada uma dessas iniciativas, sempre com o olhar no destinatário final dessas informações.

Por isso, essas atividades são feitas por times cada vez mais multidisciplinares e a participação do profissional do Direito é mais do que essencial, é imprescindível.

O conteúdo é sempre exclusivo do profissional do Direito, até pelas prerrogativas profissionais. Mas a forma de entrega pode e deve ser feita em conjunto com esse time multidisciplinar.

Sem nenhum propósito de substituir os textos, essas novas técnicas de comunicação jurídica com uso de elementos visuais vêm complementar, auxiliar a expressar o pensamento jurídico, as normas e os procedimentos com o apoio de imagens, vídeos, ícones, mapas e infográficos que são capazes de individualizar o problema e a mensagem para o destinatário, garantindo maior efetividade às estratégias de cada projeto.

● **Era da informação**

Vivemos na era da informação produzida em massa e consumida de forma rápida e voraz. Pequenas, grandes e coloridas, a cada dia surgem novas possibilidades de como produzir e distribuir conteúdo.

E a informação jurídica, como ficou? Enviamos a mesma informação de trinta anos atrás, só que com mais velocidade. Digitalizamos o conteúdo em um mar de PDFs, mas pouca coisa mudou.

● **A natureza humana é visual**

O cérebro humano adora imagens. Entendemos imagens naturalmente. Quando um bebê começa a se desenvolver, ganha um livro com figuras. Imediatamente compreende e interage.

Então ele cresce um pouco mais e ganha um livro de figuras e palavras. Ele aprende a falar naturalmente, mas não entende a palavra escrita. É preciso alfabetizá-lo, para que interprete os sinais e tenha acesso à informação escrita.

E quanto mais ele cresce, menos imagens e mais palavras encontra nos livros, pois fomos nos acostumando a esse padrão de linguagem.

Mas, a evolução do ser humano e da comunicação no mundo moderno tem alterado sensivelmente esse cenário, especialmente por essa digitalização de tudo.

Hoje não precisamos mais procurar o livro todo na estante. O assunto que nos interessa está em um capítulo que acessamos on-line, num artigo compartilhado na internet, em um vídeo de seu canal na web preferido ou em um infográfico. Mais do que ler, hoje precisamos saber onde procurar. Assim como precisamos entender como oferecer o conteúdo que as pessoas procuram, no formato que elas preferem e com a linguagem adequada para cada público.

● **Vantagens da comunicação visual**

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.

Isso não quer dizer que a imagem substitui as palavras, mas se elas forem utilizadas de forma associada a esse conteúdo mais tradicional, irá ampliar a percepção e a efetividade da retenção da informação.

Está cientificamente provado que a associação entre palavra e imagem é a forma de comunicação mais **eficiente** e natural para o nosso cérebro. Além disso, representações visuais demonstram mais credibilidade do que apenas as textuais. Isso mesmo, as pessoas acreditam mais em dados representados em gráficos do que somente em textos. Esse argumento sozinho parece suficiente para que advogados utilizem gráficos em petições judiciais, quando for o caso.

Segundo Wladimir Perez, em seu livro *Gramática Visual: a linguagem do visível*,

“Mensagens são expressões de pensamentos (conteúdo e conceitos) expressas de maneira determinada (configurada) através do emprego de um código. Há muitos códigos na comunicação: imagens, gestos, acenos, a palavra, a escrita, etc. Precisamos escolher um ou outro código, sempre que nos comunicamos. O código mais comum é o verbal, no entanto ele está limitado pelo próprio meio ou código que o sustenta, a palavra. Ao contrário, o código visual é mais complexo e polissêmico, no entanto possibilita uma carga emocional maior.”

Portanto, se a imagem é inerente à natureza do nosso cérebro, se temos tecnologia suficiente para organizar, produzir e disseminar informação visual, por que no Direito nos conformamos em usar **apenas a linguagem textual?**

É fato que quem vive no universo jurídico domina os conceitos das palavras, oratórias e textos. E que nenhuma área do conhecimento possui uma espécie de dialeto próprio e uma cultura tão forte como o do Direito. Inclusive, para alguns profissionais da área, utilizar outro tipo de linguagem significa até descaracterizar a informação jurídica. Afinal, como defendeu William C. Bradford, advogado americano, “o Direito é uma profissão bibliocêntrica, onde palavras são as moedas do reino”.

Mas esse cenário está mudando. Estamos, aos poucos, aprendendo a juntar fotografias aos processos, mapas, produzir prova digital, ata notarial, perícias em vídeo e até já caminhamos para ambientes totalmente virtuais, como nas técnicas de blockchain.

Mas o que falta para a nossa área? **Organizar** a informação e pensar nas pessoas que são destinatárias dessa informação, principalmente naquele ser humano que não possui formação jurídica e se sente distanciado do Direito porque não compreende a sua linguagem.

Falta olhar para o motivo de ser do Direito, o ser humano, com empatia e sensibilidade para perguntar, até que ponto esse arsenal de códigos, processos e comunicação sofisticada **distanciam** as pessoas do universo jurídico.

● Conhecer o usuário

Além de entender os dados, separá-los e pensar na arquitetura da solução de cada caso, é fundamental entender a pessoa que vai utilizar essa trilha e como ela vai usar a informação recebida. Ou seja, para quem a informação se destina? Quais as suas necessidades? Quais os desafios que essa pessoa tem para compreender o problema e, conseqüentemente, saber o que ela precisa fazer?

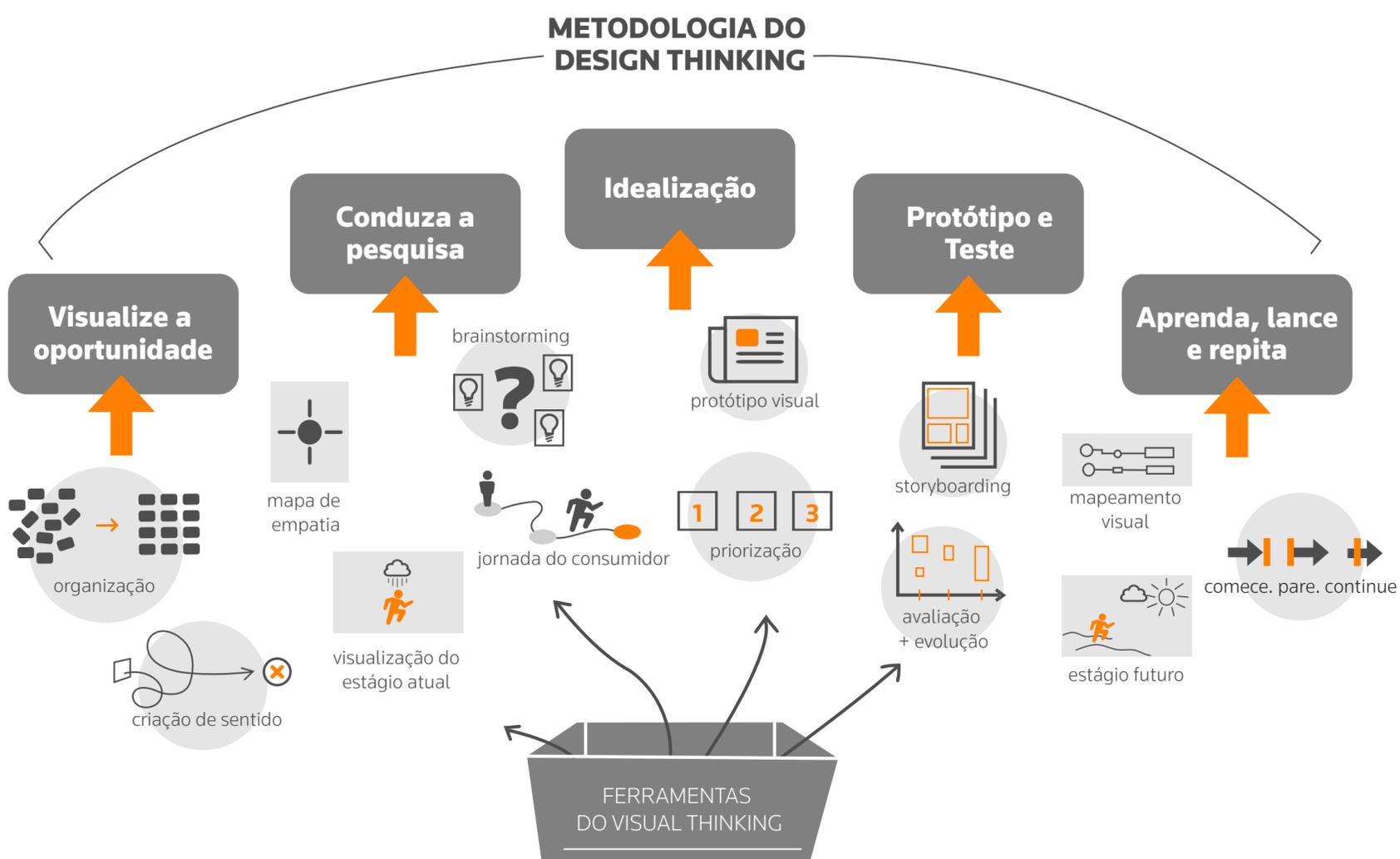


Para entender como um determinado usuário se relaciona com a informação, recorreremos à pesquisa qualitativa, de imersão.

Ou seja, é preciso observar as pessoas, seus universos e hábitos. Nesse sentido, a abordagem do design centrado no humano é fundamental. Afinal, nem todos consomem informação da mesma maneira. Juizes, promotores e advogados trocam textos e argumentos técnicos, mas esse formato não funciona para quem não é da área, mas compra um produto e precisa entender seus direitos como consumidor.

E o Design Thinking, apesar de não se confundir com o conceito de Legal Design, como já descrito acima, tem se mostrado uma metodologia aliada para construir interfaces jurídicas centradas no usuário.

Mas, o que é uma interface? Aqui podemos definir como o **elemento que liga o usuário à informação**. Pode ser um contrato em papel, a página de um site, um folheto, a tela de um aplicativo ou a interface de voz de um assistente virtual.



● Pensamento visual

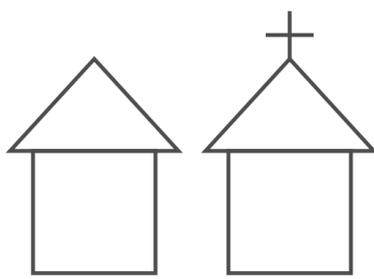
Um dos maiores equívocos, quando se trata de pensamento visual, é imaginar que se trata de usar menos texto e mais desenhos e ilustrações. **Mas não se trata de substituir palavras por desenhos**, nem tampouco saber desenhar bem.

E você pode, muito bem, ser um especialista em pensamento visual, mesmo que seja incapaz de desenhar qualquer coisa. Porque pensamento visual é sobre **organização de ideias**, e não sobre desenhos bonitos.

“O propósito da visualização são os insights, não as imagens”

Ben Shneiderman, professor de Ciência da Computação da Universidade de Maryland

Aliás, Visual Law tem a ver com a forma de representar algo. E, acredite, você é capaz de representar qualquer coisa. Duvida? Veja o exemplo a seguir:



Na imagem, conseguimos distinguir a figura de uma casa e de uma igreja. E você é capaz de explicar a diferença entre elas. Mas acontece que o pensamento visual não se resume a substituir a palavra casa pelo desenho de uma casa. Ela condiz à organização da informação. Ou seja, daquele pensamento não linear e holístico que funciona de um jeito diferente do que usamos para comunicar informações jurídicas, ao qual estamos condicionados.

Outro aspecto importante é considerar a carga de informação que está sendo despejada no usuário, exatamente, **despejada**. Textos longos, temas subjetivos, complexos e com muitos elementos costumam sobrecarregar o cérebro, pois a capacidade de processamento do ser humano é restrita. Para resolver isso a carga de informação deve ser parcelada por meio de infográficos, quadros e tabelas, pois a informação organizada ajuda o leitor a assimilar os dados. Em um texto linear, os mesmos dados estão espalhados nos parágrafos e o leitor é obrigado a ler todo o texto para encontrar e organizar os dados que precisa.

Por exemplo, para resumir o que é permitido ou proibido em uma política de presentes e entretenimento, utilizou-se o princípio do 5 Ws e 1 H do método Kaizen, conforme vemos a seguir:

Presentes e Entretenimento

Presentes e entretenimento no exercício de nossas atividades comerciais são cortesias concebidas para construir boas relações de trabalho com clientes e fornecedores.

Entretanto devemos ter cuidado com o que é aceitável ou não.

Presentes

Presentes são artigos de valor. Viagens, alojamento, favores e serviços, refeições ou entretenimento onde o anfitrião não compareça.

Você poderá oferecer e aceitar presentes desde que observe as regras dessa política e que não tenham a intenção de criar vínculos e obrigações recíprocas.

Entretenimento

Entretenimento inclui eventos onde a pessoa que oferece e a pessoa que aceita comparecem. Alguns exemplos são refeições, eventos esportivos ou partidas de tênis. Podemos oferecer ou aceitar

Pode		Não pode
A cortesia está dentro do contexto das relações comerciais	O QUÊ?	A cortesia está fora do contexto das relações comerciais
Não solicitada por quem recebe	COMO?	Foi solicitada por quem recebe
Funcionário de empresa privada	QUEM?	Funcionário do governo
Valor nominal conforme a Política S&P 118	QUANTO?	Em dinheiro ou vale
Se não influenciar a decisão de negócios	POR QUÊ?	Se mudar a decisão de negócios
Acontece eventualmente	QUANDO?	Acontece com frequência

Produção: **Ana Holtz Legal Design**

● Natureza de informação

O pensamento visual serve para pensar, organizar e estruturar informações que serão apresentadas de forma adequada, clara e previsível. Para tanto, é preciso entender a **natureza da informação**.

A Interaction Design Foundation¹ propõe que as informações podem ser divididas em três categorias de dados:

1. Dados quantitativos — representados por números
2. Dados não quantitativos — indicam uma ordem, mas não são representados por números (dias da semana, por exemplo)
3. Dados categorizados — não são números e nem possuem uma ordem exata, mas podem ser agrupados (nomes de lugares e nomes de empresas, por exemplo)



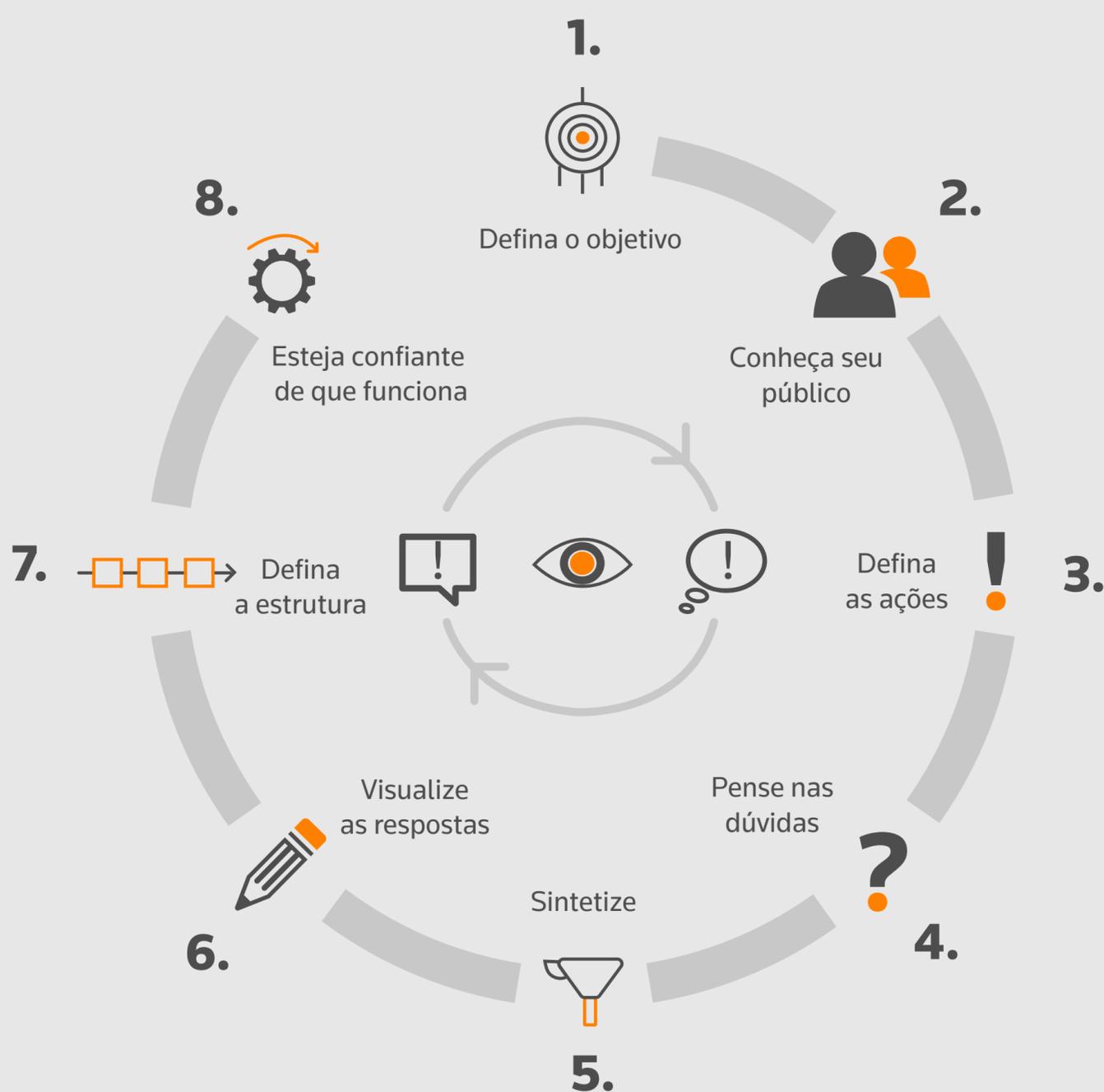
¹"How to Design an Information Visualization", disponível em: https://www.interaction-design.org/literature/article/how-to-design-an-information-visualization?utm_source=linkedin&utm_medium=sm, acesso em setembro de 2.019."

● Relacionamento entre os dados

A informação é composta por uma série de dados que se relacionam entre si. A natureza da relação vai determinar a melhor forma de representação visual. Por exemplo, dados que mudam a cada período podem ser representados em linhas do tempo, enquanto dados que representam informações espaciais podem ser simbolizados por mapas.

A Metodologia do Visual Thinking

Do resultado à clareza



Referência de Pablo M. Ramirez. Sin Palabras

● Contexto do usuário

Para determinar a melhor interação do usuário com a informação, é fundamental entender o contexto de uso. Em que circunstâncias a informação será acessada pela pessoa que precisa dela? Vamos usar mapas como exemplo, em três contextos diferentes.

Contexto 1. Você está viajando de férias. Acorda, toma seu café da manhã no hotel enquanto decide as atrações turísticas que vai visitar naquele dia. Para definir o roteiro, abre o mapa que encontrou na recepção do hotel e procura as atrações da região. E aí sai caminhando a pé com o mapa no bolso.

Contexto 2. Você está viajando de férias. Acorda, toma seu café da manhã no hotel enquanto decide as atrações de uma cidade próxima, que você visitará de carro. Consulta o mapa do seu celular, verifica as distâncias entre as cidades e define o roteiro do dia.

Contexto 3. Você está dirigindo, atrasado para um compromisso, e se perde no caminho. Você acessa o GPS, digita o endereço e torce para estar próximo ao destino, enquanto aguarda as instruções de voz.

O que é melhor? O mapa de bolso da recepção do hotel, o do celular ou o GPS do carro, com interface de voz? Depende do contexto. Ou será que o melhor é criar uma solução em que tudo esteja disponível em apenas um lugar, como nos smartphones? Aí que entra também a arquitetura da solução (design), sendo que a forma de entrega da informação é a camada final desse processo.

● Usabilidade

A usabilidade é um dos pilares do design centrado no usuário. A palavra parece complicada, mas não se assuste. A última coisa que a usabilidade quer é complicar a vida das pessoas.

Segundo a norma ISO 9241: "Usabilidade é a forma como um produto pode ser utilizado por usuários específicos, com eficácia, eficiência e satisfação, num contexto específico."

O objetivo é avaliar se uma pessoa consegue realizar uma determinada tarefa em um determinado ambiente. Para tanto, as soluções devem ser construídas levando em conta alguns princípios de usabilidade (**heurísticas**) e, no final, testadas dentro de padrões específicos (**testes de usabilidade**).

Os testes de usabilidade buscam entender como o usuário se relaciona com a interface projetada e quais as suas dificuldades. O objetivo é determinar o que deve ser melhorado na interface.

Da mesma forma que a pesquisa, o universo dos testes é imenso e profundo. Existem especialistas em usabilidade e os testes seguem padrões rigorosos para garantir o melhor resultado.

O processo de design nasce da observação e da pesquisa, termina e recomeça nos testes de usabilidade. São esses testes que vão determinar se a informação serve, de fato, ao fim que se destina. E algo sempre pode ser melhorado. Não fique frustrado se não atingir a perfeição definitiva, ela não existe, o que existe são **melhorias constantes**. E tudo isso está ligado ao conceito moderno de experiência do usuário (customer experience) e a forma de contar a sua história (storytelling).

Assim, o conceito de Visual Law é uma novidade que pode nos ensinar as técnicas adequadas para melhorar (e muito!) a comunicação jurídica. Mesmo assim, não é um fim em si mesmo.

Para entender melhor tudo isso que estamos falando, nada mais eficaz do que exemplos e imagens.

● Políticas Públicas

Como informar vendedores ambulantes sobre as leis municipais do comércio de rua? E se uma parcela significativa desses vendedores for composta por imigrantes estrangeiros, que não falam o idioma e foram criados em uma cultura diversa? Esse era o dilema da cidade de Nova Iorque em 2009.

A solução? Um manual visual, com textos nos principais idiomas dos vendedores ambulantes, criado pela artista Candy Chang, o Street Vendor Guide se tornou um case famoso.

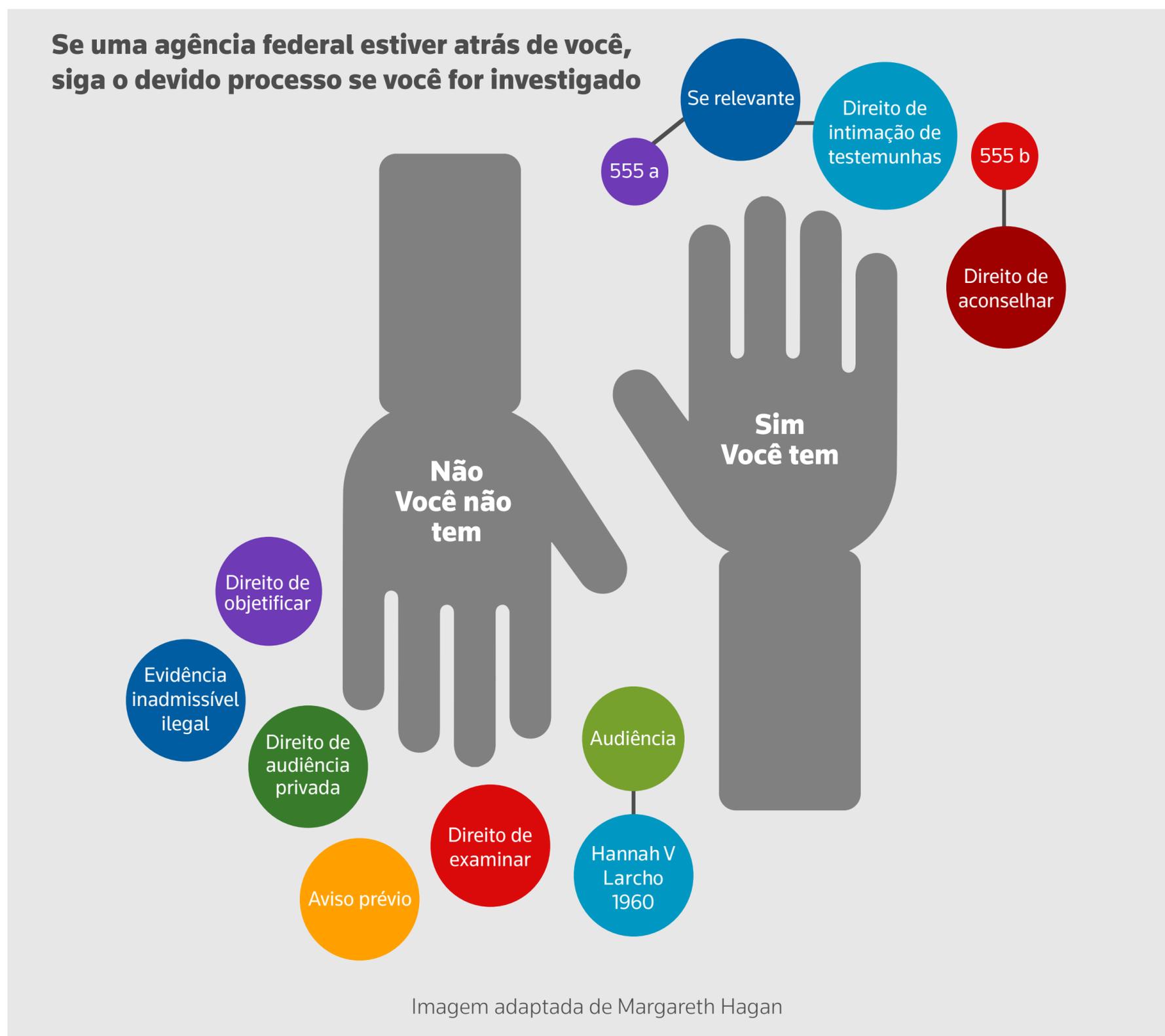


● Clareza como forma de acesso à justiça

A proposta do Legal Design e do Visual Law é aproximar as pessoas da informação jurídica. Isso também é **acesso à justiça**.

Informar as pessoas com **clareza** para que possam entender sozinhas aquilo que lhes diz respeito. Ou seja, não se trata de **suprimir a figura do advogado**, mas sim permitir que o destinatário da norma e dos instrumentos jurídicos tenha condições de **participar ativamente** dos processos e negócios junto com os operadores do Direito.

A ilustração abaixo, do Legal Design Lab da Universidade de Stanford, é um exemplo de como orientar o cidadão investigado por uma agência federal. A informação diz o que a pessoa deve e o que não deve fazer.



Asterisco, não!

A busca por clareza e transparência é uma tendência universal. Desde que os buscadores colocaram a informação na ponta dos nossos dedos, nunca mais fomos os mesmos. O conteúdo foi democratizado e os serviços simplificados em aplicativos e plataformas intuitivas e de fácil acesso.

O mercado financeiro vem passando por mudanças profundas com a chegada das fintechs, e as lawtechs estão aí para mostrar que não será muito diferente no mundo dos serviços jurídicos.

Em abril de **2019**, o Nubank lançou a campanha **Asterico, não!** no dia da Mentira para reflexão. Objetivo? Mostrar a transparência necessária como experiência do cliente, e que letras miúdas e asteriscos nos contratos são um sinal contrário a esse movimento.

#AstericoNão: Nubank inicia movimento por transparência na comunicação

No Dia da Mentira, queremos que as marcas se comprometam a parar com meias-verdades e asteriscos.

Vem pra esse movimento você também. Vem? #AstericoNão

Asterisco. Feito para você não ler. #AstericoNão

O que o seu banco pode fazer por você hoje? Acabar com os asteriscos. #AstericoNão

Precisamos falar do que as marcas têm disfarçado por todo esse tempo. Aquelas letinhas camufladas nas propagandas. E principalmente do símbolo que é usado para esconder o que elas dizem: os asteriscos. Eles sempre aparecem juntos de benefícios grandiosos.

Ilimitado*. Taxa Zero*. Free*.

No Dia da Mentira, uma carta aberta pela verdade.

* @

E, lá embaixo, a verdade.

Ou melhor, a parte da verdade que é menos interessante. Os poréns. "É por tempo limitado", "Somente gastando acima de R\$100".

Dia 1° de abril é conhecido como o Dia da Mentira. Mas todo dia parece um pouco 1° de abril quando marcas usam esse recurso.

Vão dizer por aí que fazer isso não é mentir. Mas para nós, isso também não é dizer toda a verdade.

Por isso, convidamos toda e qualquer marca a abolir de vez o uso desses asteriscos. Acreditamos que é possível colocar isso em prática. E falamos como em sou.nu/astericonao.

Então, se você conhece alguma empresa que deveria fazer parte desse movimento, marque o @ dela nas redes sociais.

Viu asteriscos por aí? Proteste com #AstericoNão.

Nesse dia da mentira, vamos fazer um movimento pela verdade.

● Petições

O uso de linguagem visual em petições é um grande aliado no momento de expor informações técnicas ao magistrado. Questões de engenharia, biologia, meio ambiente e cálculos são sempre desafiadores para os profissionais do Direito.

Fatos e situações complexas ganham clareza quando representados por meio de elementos visuais. Mapas geográficos, linhas do tempo e infográficos são alguns dos aliados para falar de eventos ocorridos em longos períodos de tempo e diferentes localidades.

Novamente, não se trata de eliminar o texto escrito. Mas sim, trabalhar o texto conforme o usuário e, além disso, utilizar os recursos visuais cabíveis para cada situação. O efeito tem sido muito positivo.

Algumas pessoas imaginam que o judiciário pode não aceitar alterações nos modelos tradicionais de petição. Pelo contrário, nossas pesquisas e palestras para o setor público demonstram que os magistrados enxergam com bons olhos a organização do texto, o capricho na peça e a fluidez do conteúdo. Afinal, eles consomem a informação na atualidade nos mesmos formatos que nós todos, seguindo o padrão atual de sites, redes sociais e artigos especializados.

Então, por que ainda nos mantemos presos a um padrão de peticionamento que se convencionou usar? O próprio código de Processo Civil não proíbe o uso de cores nem de imagens.

Veja, por exemplo, o projeto da Amil, conforme os dados abertos do processo em andamento no tribunal e que demonstram todo o projeto de design de soluções, desde a análise de dados para se determinar a ampliação da base de acordo, até chegar às teses que realmente devem ser discutidas e o posicionamento do judiciário nesses casos, com o oferecimento de cartilhas por meio de QRCode sobre o feito da concessão de medicamentos fora da lista dos aprovados pelos órgãos reguladores e muito mais.



Assim, a entrega visual e a modernização da petição não são apenas a representação de algo mais bonito e claro, mas a entrega final de um trabalho complexo, com diversas fases, e que começou na observação por meio dos dados.

E são muitas as aplicações para petições. Nas contestações para um mesmo segmento e com processos com poucas variáveis, por exemplo, o ideal é pensar na apresentação ideal por todo esse caminho e, uma vez pronta a proposta, trabalhar com templates, com partes editáveis relacionadas a cronologia do caso em um infográfico ou aos fatos e jurisprudência aplicável a cada caso específico.



● Contratos

Contratos não são feitos só para juízes e advogados. Servem para organizar as relações entre os contratantes e proteger seus interesses. Assinar um documento sem total segurança sobre o seu conteúdo é uma situação desconfortável. Por que submeter as pessoas a esse tipo de experiência?

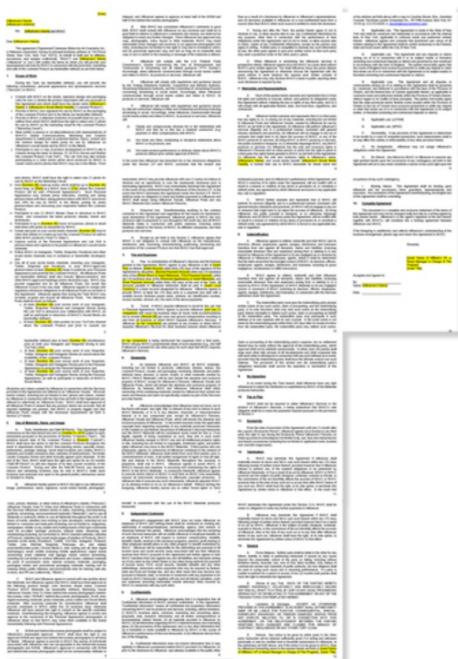
A validade jurídica de um documento não depende do seu grau de complexidade. Transmitir ideias com clareza dá um certo trabalho, mas é sempre possível. Vamos falar sobre um exemplo de como as técnicas de Legal Design e de Visual Law estão transformando a efetividade dos contratos.

A consultoria finlandesa DOT.com criou um contrato visual para influenciadores digitais. O desafio era transformar um contrato em Word de 30 páginas em algo interativo e de fácil compreensão.

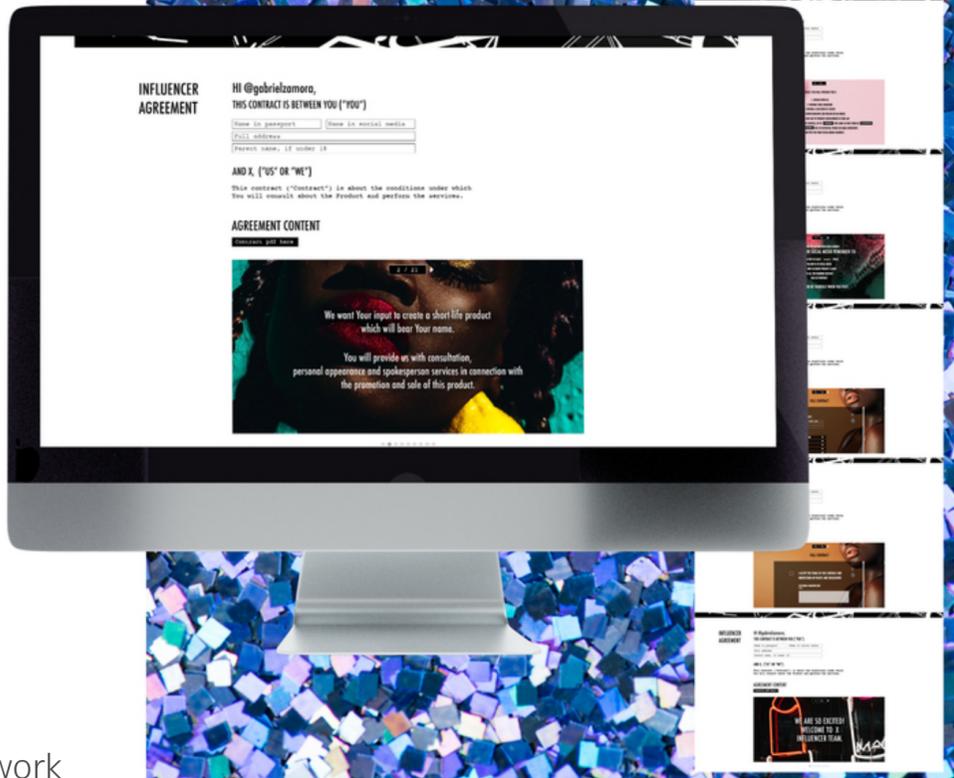
Até porque, apesar da necessidade de assinatura do contrato pelas vias e formatos mais tradicionais, a efetividade dessa contratação dependia dos próprios influenciadores entenderem o que poderiam fazer e como, pois qualquer deslize nas redes sociais pode custar anos de construção da marca patrocinadora.

A questão é que o perfil das influenciadoras de uma determinada marca de maquiagem não combinava com os termos jurídicos complexos e os PDFs longos enviados por e-mail, e nem todas tinham. Por isso, a solução definida pelas legal designers, entre elas, Meera Klemola, uma das pioneiras do mundo nessa área, foi a criação de uma plataforma visual leve e colorida com os termos essenciais:

Before



After



Disponível em <https://dot.legal/en/work>

Esse formato trouxe a efetividade que o contrato precisava. E a construção dessa solução, que passou por todas as etapas do design, não se resumiu apenas ao visual ou ao seu formato.

E o mesmo acontece com contratos assinados por consumidores ou por prestadores de serviços de uma determinada empresa, onde esses novos modelos trouxeram resultados muito positivos e, certamente, essa será uma das grandes tendências na confecção de documentos jurídicos.



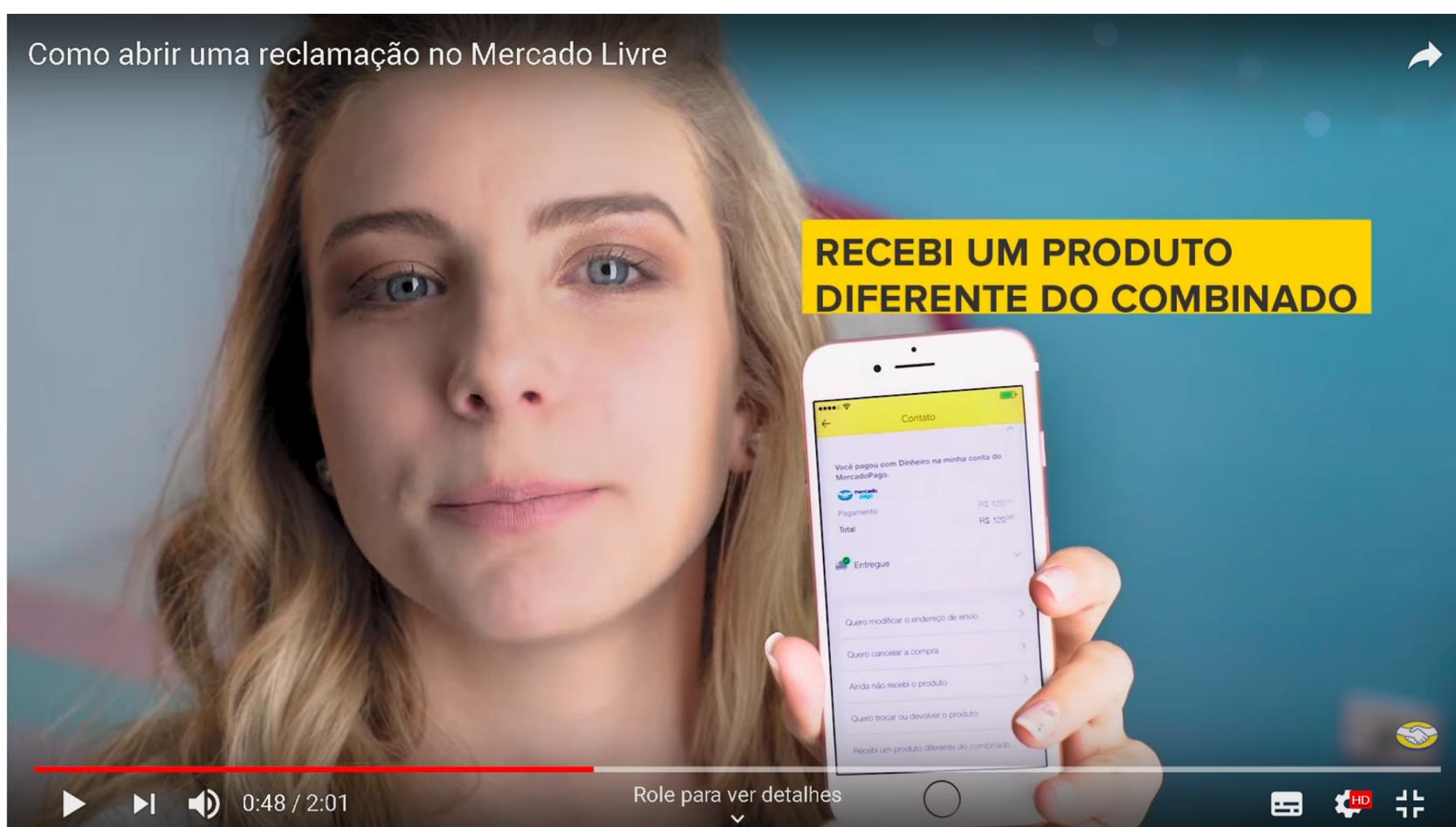
Produção da Villa – Visual Law Studio

● Pretensão não resistida

Uma das maiores plataformas de e-commerce de nosso país, o Mercado Livre, observou nos dados de suas demandas processuais, que praticamente 40% dos autores dessas ações judiciais não tinham sequer entrado em contato com a empresa antes de ajuizar a demanda.

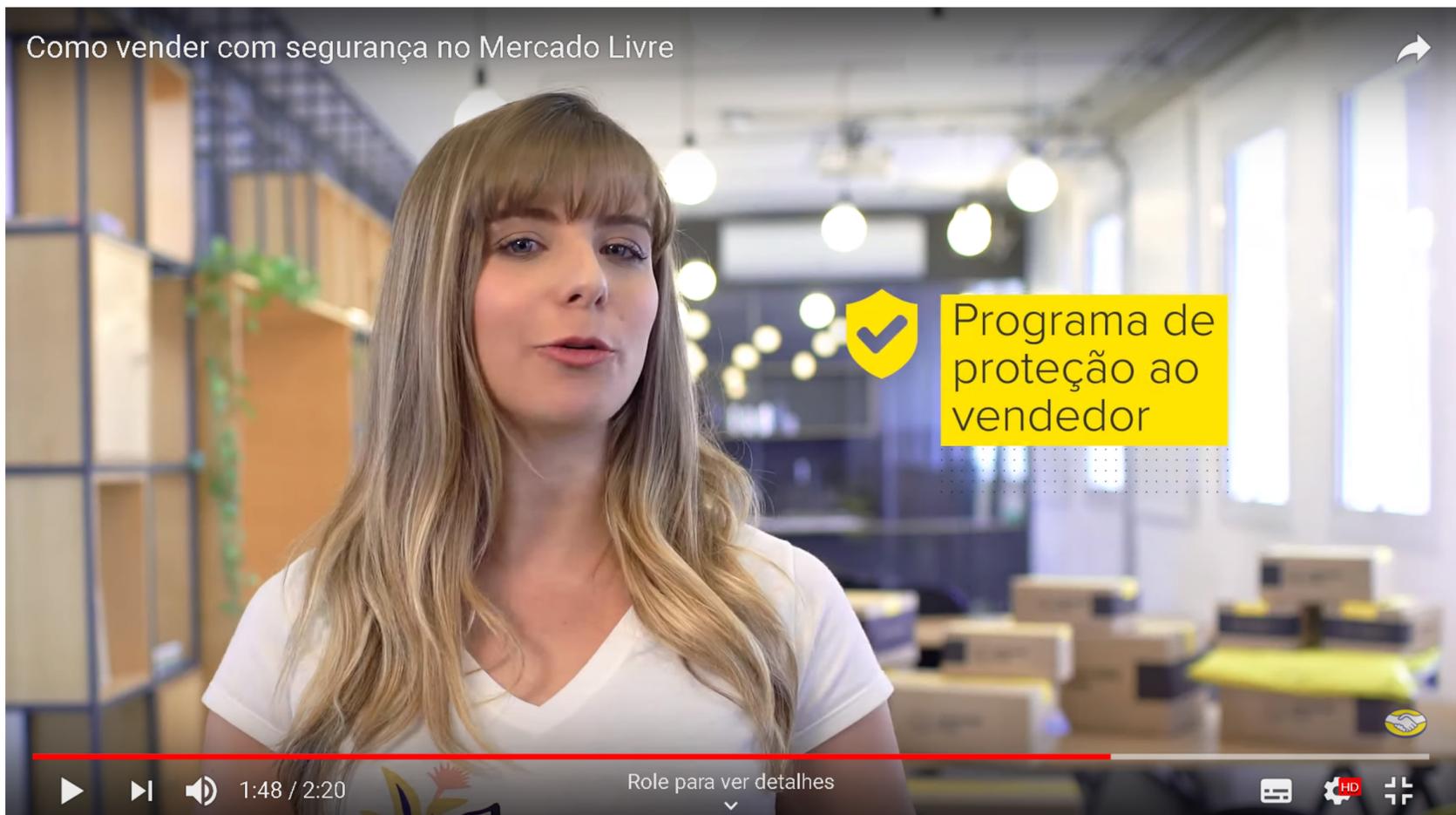
Essa constatação delimitou o problema: como atrair essas pessoas para os ambientes internos, como o SAC, ou para a plataforma consumidor.gov, escolhida pela empresa como um dos principais canais para essa finalidade?

E para atingir esse objetivo, após a observação e o design (arquitetura) da solução, foi criada uma campanha de vídeos e peças para demonstrar esse caminho para o consumidor, demonstrando a sua efetividade para solucionar desentendimentos entre compradores e vendedores, ou eventuais reclamações.



<https://www.youtube.com/watch?v=18IM2cGf8p0>

A campanha foi um sucesso, e segundo dados publicados pela empresa, conseguiram atrair cerca de 30 mil pessoas para o consumidor.gov, sendo que nesse caso somente 1% dessas demandas viraram processos judiciais. Um projeto com 99% de taxa de desjudicialização. Outra campanha muito interessante que criaram, foi relacionada a prevenção de fraudes, o que gera muitos problemas jurídicos.



https://www.youtube.com/watch?v=PJui3-vPe_k&feature=youtu.be

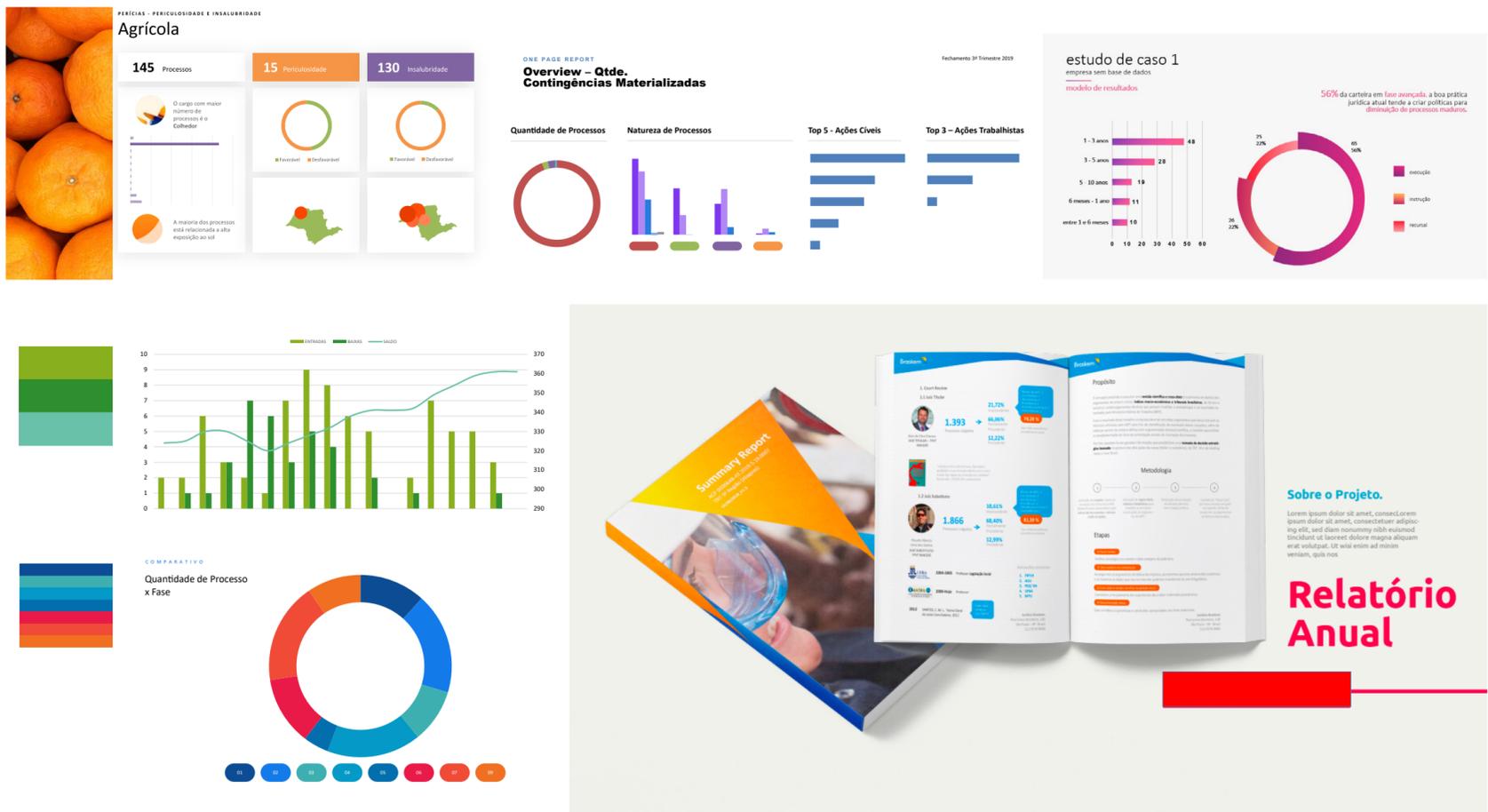
Essas estratégias do Mercado Livre de usar vídeos para esclarecimento de consumidores e vendedores e evitar problemas jurídicos tem demonstrado excelentes resultados e, mais uma vez, mostra que a entrega visual pode se utilizar de muitas formas diferentes – nesse caso vídeos. Esse exemplo também mostra que essa é só a fase final da entrega da informação do projeto, que começou na análise de dados e nas discussões de design sobre como resolver esse problema.

● **Relatórios e resultados dos serviços de escritórios e departamentos jurídicos**

Com as informações mais precisas, os escritórios de advocacia e departamentos jurídicos conseguem demonstrar de forma mais clara as suas ações e resultados. Algumas empresas que iniciaram esse processo de digitalização de seu departamento jurídico e dos escritórios de advocacia prestadores de serviços, já conseguiram atingir, em 2019, ganhos significativos em custo e qualidade dos serviços.

São os primeiros casos concretos de resultados efetivos e demonstráveis, e que vão certamente auxiliar nessa mudança de cultura de gestão. Mas não dá para demonstrar tudo isso em uma folha com texto. Esses relatórios foram os que mais avançaram no último ano, integrando os conceitos de Legal Design e de Visual Law, em apresentações com imagens, tabelas dinâmicas

infográficos e informações bem estruturadas que, além de entregar como e quanto se atingiu das metas, trouxeram credibilidade para o trabalho:



Produção da Villa – Visual Law Studio

● Proteção de dados

Outra tendência para a utilização dessas técnicas são questões sobre a proteção de dados. A nossa legislação (LGPD) define as bases para o tratamento desses dados, as formas de consentimento, etc. Mas esses dados são de pessoas, e a maioria delas não é da área do Direito.

Um dos primeiros exemplos mundiais foi um vídeo da empresa aérea EasyJet, que é apresentado aos passageiros na tela de seus assentos ao entrar na aeronave, demonstrando todo o ciclo de dados dele dentro da empresa, os cuidados e adequação do procedimento. Nessa nova área, os profissionais do Direito, além de definir o que pode ou não a empresa fazer com os dados pessoais, também terão que se relacionar constantemente com o pessoal de TI (privacy by design), de estatística e com designers visuais. Mesmo para um vídeo ou um infográfico que tenha o objetivo de demonstrar que a empresa está compliance com a lei, ou sob quais pontos deve organizar a sua governança de dados, é imprescindível a participação dos advogados, nesse time multidisciplinar.

Os advogados vão validar os textos e as imagens, dizer o que é importante e a forma de contar essa história, interagindo com a visão das outras áreas. Seguindo esse conceito, já vemos grandes escritórios criando áreas internas de Visual Law, como o TozziniFreire, e o compartilhamento de informação com toda a comunidade pelo Mattos Filho, pela publicação do infográfico abaixo sobre LGPD, e o seu esquema para o Plano de Resposta a Incidentes:

Publicado pelo escritório de advocacia Mattos Filho.

● Legislação

A Thomson Reuters, por meio da Revista dos Tribunais – RT, inovou ao inserir em sua publicação mais tradicional, o Vade Mecum, uma série de recursos para criar o projeto One Page. Em uma parceria com a Villa – Visual Law Studio, esse projeto criou resumos, esquemas e infográficos em uma única página de pontos mais importantes de 10 Leis vigentes em nosso país, como a nova Lei Geral de Proteção de Dados.

Não bastasse a inovação na linguagem e na organização dessas informações, o uso da tecnologia de QR Codes ainda permite que o leitor possa acessar digitalmente e baixar o documento em seu celular ou tablet, de forma rápida e que permite o compartilhamento por meio de redes sociais ou outras vias.

Além das imagens do projeto One Page, ainda foi criado um vídeo que explica ao público o projeto e todos esse detalhes.

Acesse ao vídeo pelo link: <https://www.instagram.com/p/B73R0aKleTG/>



● Design se aprende fazendo

Por tudo o que discutimos, para utilizar as técnicas de Legal Design, é preciso primeiro entender o problema por meio de pesquisa e da observação, para só então definir a arquitetura da solução e, no final do projeto, como deve ser a entrega da informação, de acordo com o usuário final. E, depois de tudo esquematizado, utilizar dos conceitos dessa subárea chamada Visual Law, para escolher qual informação será apresentada e como será representada visualmente. Sempre levando-se em conta as características da informação e o contexto do problema e dos destinatários. Para esse caminho contamos com:

- Ciência de dados
- Automação e inteligência artificial
- Pesquisas quantitativas e qualitativas
- Arquitetura da informação e das soluções
- Princípios do visual thinking
- Design gráfico
- Design da informação

- Entre outras.

São formas de observação e áreas do design que existem há muito tempo, e que estão influenciando uma transformação na forma de prestar serviços jurídicos, na comunicação na área do direito e na apresentação dos documentos jurídicos.

Comece logo, observe, entenda o problema, pense como resolvê-lo de forma diferente, entenda o usuário, prototipe rápido, faça testes e melhore sempre. E saiba como contar sua história para explicar um contexto ou convencer alguém de seus argumentos.

Essa espécie de mantra do design e o pensamento centrado no usuário são as bases do processo de design até chegar em sua camada final: o Visual Law.

O movimento de ouvir, testar e melhorar é infinito. Aceite. Essa é a beleza da abordagem de design.

Te encontramos por esse caminho!

Alexandre Zavaglia Coelho
Ana Paula Ulandowski Holtz

Referências

BRADFORD, William C. **Reaching the Visual Learner**: Teaching Property Through Art. Disponível em: <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=587201>. Acesso em 08 nov.2019.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**.Livraria Fabris, 1988, p.12.

CHANG, Candy. **Street Vendor Guide**.Disponível em:
<<http://candychang.com/work/street-vendor-guide/>>. Acesso em: 07 nov. 2019.

COELHO, Alexandre Zavaglia. **As 7 tendências para o uso de inteligência artificial no Direito em 2018**. Disponível em:
<https://www.thomsonreuters.com.br/content/dam/openweb/documents/pdf/Brazil/white-paper/As_7_Tend%C3%Aancias_para_o_uso_da_Inteligencia_Artificial_EM_2018.pdf>. Acesso em: 06 nov. 2019.

COELHO, Alexandre Zavaglia. **A ciência de dados e a inteligência artificial no Direito em 2018 - Parte 1**. Disponível em:
<<https://www.conjur.com.br/2019-jan-01/zavaglia-ciencia-dados-inteligencia-artificial-direito>>. Acesso em: 06 nov. 2019.

DEWAN, Pauline. **Words Versus Pictures**: Leveraging the Research on Visual Communication. Disponível em: <<https://doi.org/10.21083/partnership.v10i1.3137>>. Acesso em: 06 nov. 2019.

HAGAN, Margaret. **Law By Design**. Disponível em: <<http://www.lawbydesign.co/en/legal-design/>>. Acesso em: 08 nov. 2019.

HOLTZ, Ana Paula Ulandowski. O que é Legal Design? Disponível em: <<https://www.anaholtz.com.br/post/o-que-e-legal-design>>. Acesso em 07 nov 2019.

HOLTZ, Ana Paula Ulandowski. Direito & Design. O Podcast de Legal Design. Disponível em <<https://www.anaholtz.com.br/#Podcast>>. Acesso em 08 maio 2020.

JUSTIÇA FEDERAL. **Programa de Gestão e Inovação (iNovaJusp)**. Disponível em:
<<http://www.jfsp.jus.br/documentos/administrativo/UCIN/inovajusp/inovajuspcatalogada.pdf>>. Acesso em: 07 nov. 2019.

INTERACTION DESIGN FOUNDATION. **How to Design an Information Visualization**. Disponível em:
<https://www.interaction-design.org/literature/article/how-to-design-an-information-visualization?utm_source=linkedin&utm_medium=sm>. Acesso em: 06 nov. 2019.

JAKOBSEN, Mathias. **How do you define visual thinking? What is it? What is it not?** Disponível em:
<<https://medium.com/think-clearly-world-tour/how-do-you-define-visual-thinking-what-is-it-what-is-it-not-b52021a94c14>>. Acesso em 06 nov. 2019.

MAZZA, Riccardo. **Introduction to Information Visualization**. Disponível em:
<<https://www.springer.com/gp/book/9781848002180>>. Acesso em: 08 nov 2019.



the answer company™
THOMSON REUTERS®