

**UNIVERSIDADE EVANGÉLICA DE GOIÁS – UNIEVANGÉLICA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU
SOCIEDADE, TECNOLOGIA E MEIO AMBIENTE (PPG STMA)**

ISABELLA REGINA SERRA BRITO MESQUITA

LEGAL DESIGN: uma proposta de inovação para o acesso à justiça e o desenvolvimento sustentável

Anápolis

2023

ISABELLA REGINA SERRA BRITO MESQUITA

LEGAL DESIGN: uma proposta de inovação para o acesso à justiça e o desenvolvimento sustentável

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Sociedade, Tecnologia e Meio Ambiente, da Universidade Evangélica de Goiás – Unievangélica, como parte dos requisitos para obtenção do título de Doutor(a).

Orientador: Francisco Itami Campos

Anápolis

2023

M582

Mesquita, Isabella Regina Serra Brito.

Legal design: uma proposta de inovação para o acesso à justiça e o desenvolvimento sustentável / Isabella Regina Serra Brito Mesquita - Anápolis: Universidade Evangélica de Goiás - UniEvangélica, 2023.

78p. il.

Orientadora: Prof. Dr. Francisco Itami Campos

Tese (doutorado) - Programa de pós-graduação *stricto sensu*

Doutorado em Sociedade, Tecnologia e Meio Ambiente -

Universidade Evangélica de Goiás - UniEvangélica, 2023.

1. Acesso à justiça

2. Legal design

3. Inovação

4. Justiça ambiental

5. Agenda 2030

I. Campos, Francisco Itami

II. Título

CDU 504

Catálogo na Fonte

Elaborado por Rosilene Monteiro da Silva CRB1/3038



FOLHA DE APROVAÇÃO

“LEGAL DESIGN: UMA PROPOSTA DE INOVAÇÃO PARA O ACESSO À JUSTIÇA AMBIENTAL E O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL”

ISABELLA REGINA SERRA BRITO MESQUITA

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação em Sociedade, Tecnologia e Meio Ambiente/ PPG STMA da Universidade Evangélica de Goiás/ UniEVANGÉLICA como requisito parcial à obtenção do grau de DOUTOR.

Aprovado em 20 de setembro de 2023.

Linha de pesquisa: Biodiversidade e Desenvolvimento Sustentável

Banca examinadora

Prof. Dr. Francisco Itami Campos
Presidente/Orientador (UniEVANGÉLICA)

Assinado de forma digital por

MARIANE MORATO MARIANE MORATO
STIVAL:88904156149 STIVAL:88904156149
Dados: 2023.10.20 10:41:36 -03'00'

Profa. Dra. Mariane Morato Stival
Examinador Interno (UniEVANGÉLICA)



gov.br

Documento assinado digitalmente
JOSANA DE CASTRO PEIXOTO
Data: 23/10/2023 06:40:22-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dra. Josana Castro Peixoto
Examinador Interno (UniEVANGÉLICA)

Rildo Mourão Ferreira

Assinado de forma digital por Rildo Mourão Ferreira
Dados: 2023.10.16 17:14:26 -03'00'

Prof. Dr. Rildo Mourão Ferreira
Examinador Externo (UNIRV)

gov.br

Documento assinado digitalmente
GERMANO CAMPOS SILVA
Data: 10/10/2023 13:27:23-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Germano Campos Silva
Examinador Externo (UniEVANGÉLICA)

Dedico este trabalho ao meu marido Cícero, a minha mãe Eva, ao meu pai Pedro (*in memoriam*), ao meu irmão Pedro Henrique, ao meu sobrinho Lorenzo com admiração e gratidão pelo apoio, carinho e por serem fonte da minha inspiração.

AGRADECIMENTOS

Ao Prof. Dr. Francisco Itami Campos, pela atenção e apoio durante o processo de definição do tema e execução da pesquisa.

Agradeço ao meu marido, razão de eu ter cursado o doutorado. Sua parceria e companheirismo me fizeram acreditar que eu conseguiria e me fizeram seguir em frente. Você sem dúvida me infectou com sua paixão pelos estudos. Eu amo envelhecer com você, ganhando a cada dia mais conhecimento do que rugas. Eu te amo.

À minha mãe, minha primeira professora, que desde sempre deu seu máximo para investir na melhor educação para mim. Seu apoio, incentivo e amor foram essenciais para que eu alcançasse grandes vitórias e me tornasse a mulher que sou hoje.

Ao meu pai, que infelizmente faleceu enquanto eu ainda era criança. Apesar dos poucos anos juntos, você me ensinou uma simples e importante lição: acreditar no meu potencial. Eu amaria que você pudesse ver o que eu consegui alcançar, mas tenho esperança de que um dia teremos longas conversas a respeito (Evangélio bíblico de João 5:28, 29).

Agradeço ao meu irmão, por quem eu tenho enorme amor e inspiração. Também ao meu sobrinho Lorenzo, que me ensina sobre criatividade e alegria.

Agradeço ao meu novo e grande amor. Filho(a), o anúncio de sua chegada me motivou a dar o meu melhor na produção deste trabalho.

A inovação tem o poder de nos apresentar pessoas. Agradeço a Jaquelline Martins e Silva, uma colega de Tribunal que se tornou uma amiga.

Sou grata também a toda equipe da 2ª Vara Cível da Comarca de Caldas Novas, especialmente ao Dr. Tiago Luiz de Deus Costa Bentes, que me concedeu afastamentos profissionais para estudar quando precisei.

Quero agradecer aos membros da banca de qualificação, Dra. Mariane Morato Stival e Dra. Josana Castro Peixoto, pelas considerações e contribuições, bem como aos membros da banca de defesa, em especial agradeço pela leitura atenta que fizeram do meu trabalho e das contribuições pertinentes.

Agradeço à Escola Judicial do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás pela bolsa de estudos e pelas oportunidades de participar de cursos de formação.

RESUMO

MESQUITA, Isabella Regina Serra Brito. **LEGAL DESIGN: uma proposta de inovação para o acesso à justiça e o desenvolvimento sustentável.** 79 f. Tese (Doutorado) – Universidade Evangélica de Goiás - UniEVANGÉLICA, Anápolis, 2023.

O acesso à justiça promove o desenvolvimento sustentável na medida em que fortalece a participação dos cidadãos na defesa de seus direitos em questões ambientais. **Objetivo:** Este estudo investigou como o uso de interfaces e ferramentas criativas pode melhorar o acesso à justiça e a experiência do usuário na busca de informações ambientais, contribuindo para o desenvolvimento sustentável. **Materiais e Métodos:** A pesquisa articulou conceitos sobre o acesso à justiça em matéria ambiental, inovação jurídica e o *Legal Design* (Design Jurídico). Em seguida, examinou o que dificulta o acesso à justiça e reuniu informações sobre a abordagem da inovação nos serviços jurídicos. Além disso, esquematizou as diretrizes do *Legal Design*, que visa criar serviços jurídicos úteis para o usuário, a partir da abordagem de design centrada no ser humano. Por fim, aplicou o processo de design denominado *Design Thinking* (método de ideação de produto ou serviço), especialmente a ferramenta do Duplo Diamante (*Double Diamond*), à prototipagem de um painel de ajuda ambiental ao usuário. **Resultados:** Os resultados mostraram que é recomendado inserir o usuário no processo de criação de produtos de inovação - *design* centrado no usuário. Também sugerem que para melhorar a experiência do usuário na busca de informações ambientais é preciso desenvolver uma plataforma que contenha um *layout* e funcionalidade simples, com linguagem didática para que pessoas de diferentes níveis de formação e habilidades possam ter acesso a informações sobre seus direitos e obrigações ambientais. **Conclusão:** O sistema judiciário deve adotar ferramentas inovadoras que facilitem a transmissão de informações ambientais de forma clara e de fácil compreensão, especialmente para os cidadãos que não dominem a linguagem técnica do direito. Aplicar as diretrizes do *Legal Design* permitirá que o cidadão tenha acesso a informações ambientais e, por consequência, possa exercitar a justiça ambiental de maneira mais eficiente promovendo a sustentabilidade ambiental.

Palavras-chave: Acesso à justiça. Legal Design. Inovação. Justiça Ambiental. Agenda 2030.

ABSTRACT

MESQUITA, Isabella Regina Serra Brito. **LEGAL DESIGN: uma proposta de inovação para o acesso à justiça e o desenvolvimento sustentável.** 79 f. Thesis (Doctorate) – Universidade Evangélica de Anápolis, Anápolis, 2023.

Access to justice promotes sustainable development as it strengthens citizen participation in defending their rights in environmental matters. **Objective:** This study investigated how to use interfaces and creative tools to improve access to justice and improve the user experience in the search for environmental legal information in support of sustainable development. **Materials and Methods:** An articulated research of concepts about access to environmental justice, legal innovation and Legal Design (Legal Design). It examined the obstacles to effective access to justice. Furthermore, it outlined the guidelines of Legal Design, which aims to create useful legal services for the user, based on a human-centered design approach. Finally, it applied the design process called Design Thinking (a product or service ideation method), especially the Double Diamond tool, to prototype an environmental help panel for the user. **Results:** The research revealed, first, that it is recommended to insert the user in the process of creating innovative products - user-centered design. Second, the study suggests that to improve the user experience in the search for environmental information, it is necessary to develop a platform that offers a simple layout and functionality, with didactic language so that people of different education and skill levels can have access to information about their environmental rights and obligations. **Conclusion:** The judiciary system must adopt innovative tools that facilitate the transmission of environmental information in a clear and easy-to-understand manner, especially for citizens who do not master the technical language of law. Applying the Legal Design guidelines will allow the citizen to have access to environmental information and, consequently, to protect environmental justice more efficiently by promoting environmental sustainability.

Keywords: Access to justice. Legal Project. Innovation. Environmental Justice. Agenda 2030.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | | |
|-----------|---|----|
| Figura 1 | - Fluxograma representando as etapas da pesquisa..... | 19 |
| Figura 2 | - Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) | 21 |
| Figura 3 | - Palácio da Justiça - Desembargador Clenon de Barros Loyola/TJGO | 34 |
| Figura 4 | - Quebra-cabeça dos nove pontos | 42 |
| Figura 5 | - Processo de design | 49 |
| Figura 6 | - Duplo Diamante (Double Diamond) | 57 |
| Figura 7 | - Construção da jornada do usuário, oriundos do curso de especialização | 59 |
| Figura 8 | - Visita técnica no laboratório de inovação do TJDFT - junho/2022 | 60 |
| Figura 9 | - Visita técnica no laboratório de inovação da JFCE - agosto/2022 | 60 |
| Figura 10 | - Integrantes da oficina "Visual Law" | 61 |
| Figura 11 | - Encontro realizado na data de 27/10/2021 (oficina "Visual Law") | 61 |
| Figura 12 | - Curso de formação promovido pela EJUG em 2023 | 62 |
| Figura 13 | - Persona 1: Antônio da Silva..... | 66 |
| Figura 14 | - Persona 2: Cristina Rodrigues | 67 |
| Figura 15 | - Apresentação inicial do painel Saber Ambiental | 70 |
| Figura 16 | - Rótulos com os principais temas de acesso | 71 |
| Figura 17 | - Campo de perguntas frequentes..... | 71 |
| Figura 18 | - Campo com informação de outras ajudas jurídicas | 72 |

LISTA DE QUADROS

| | | |
|----------|---|----|
| Quadro 1 | - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas..... | 21 |
| Quadro 2 | - Processo de design Duplo Diamante..... | 57 |

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|------|---|
| Art. | Artigo |
| CNJ | Conselho Nacional de Justiça |
| CPC | Código de Processo Civil |
| EJUG | Escola Judicial do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás |
| ODS | Objetivos de Desenvolvimento Sustentável |
| OMS | Organização Mundial da Saúde |

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1 NOÇÕES PROPEDEÚTICAS | 15 |
| 1.1 CONTEXTO..... | 15 |
| 1.2 TEMA, PROBLEMA E OBJETO DA PESQUISA..... | 16 |
| 1.3 OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICOS..... | 17 |
| 1.4 METODOLOGIA | 17 |
| OS PESQUISADORES DA ABORDAGEM DE <i>LEGAL DESIGN</i> TEM COMO FOCO LANÇAR INICIATIVAS DE SERVIÇOS E INTERVENÇÕES QUE PODEM MELHORAR O SISTEMA JURÍDICO. CADA ETAPA CRIATIVA DA PESQUISA MOVE-SE GRADUALMENTE EM DIREÇÃO AO DESENVOLVIMENTO DE UM PROTÓTIPO CENTRADO NO SER HUMANO..... | 19 |
| 1.5 RELEVÂNCIA E CONTRIBUIÇÕES DA PESQUISA..... | 20 |
| 1.6 ESTRUTURA DA TESE..... | 25 |
| 2 ACESSO À JUSTIÇA PARA TODOS | 26 |
| 2.1 CONSTRUÇÃO ETIMOLÓGICA E HISTÓRICA DO TERMO “ACESSO À JUSTIÇA” | 26 |
| 2.2 ACESSO À JUSTIÇA: IMPACTO DA PANDEMIA DE COVID-19..... | 30 |
| 2.3 O ACESSO À JUSTIÇA SOB A PERSPECTIVA DE UMA ORDEM JURÍDICA SISTÊMICA..... | 33 |
| 2.4 SISTEMA JURÍDICO FORMAL E NÃO ACESSÍVEL REFORÇA DESIGUALDADES | 36 |
| 2.5 SUPERANDO OS DESAFIOS | 38 |
| 3 OPORTUNIDADE DE IMPLEMENTAR O ACESSO A JUSTIÇA: MESCLANDO FERRAMENTAS DE DESIGN E INOVAÇÃO | 40 |
| 3.1 PENSANDO FORA DA CAIXA | 40 |
| 3.1.1 <i>A cultura institucional: criar um ambiente propício para a inovação</i> | 43 |
| 3.1.2 <i>Realizando a inovação: categorias segundo o grau de novidade</i> | 44 |
| 3.1.2.1 Inovação disruptiva..... | 44 |
| 3.1.2.2 Inovação incremental..... | 45 |
| 3.1.2.3 A inovação e o Design organizacional do Poder Judiciário..... | 46 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2 <i>LEGAL DESIGN</i> | 46 |
| 3.2.1 <i>Foco no usuário como métrica do Legal Design</i> | 48 |
| 3.3 O “VISUAL DE APROXIMAÇÃO” | 51 |
| 4 PESSOAS COMUNS PODEM BUSCAR A JUSTIÇA AMBIENTAL NO BRASIL? .. | 53 |
| 4.1 PROPAGANDO A JUSTIÇA AMBIENTAL POR MEIO DE INFORMAÇÃO CLARA | 53 |
| 4.2 CONSOLIDANDO A RELAÇÃO DO JUDICIÁRIO COM A SOCIEDADE: PUBLICIDADE DAS INFORMAÇÕES | 55 |
| 4.2.1 <i>Dados e métodos</i> | 56 |
| 4.2.2 <i>1º Etapa: Descobrir</i> | 58 |
| 4.2.3 <i>2º Etapa: Definir</i> | 64 |
| 4.2.4 <i>3º Etapa: Desenvolver</i> | 68 |
| 4.2.5 <i>4º Etapa: Entregar</i> | 70 |
| 4.3 CONCLUSÃO | 73 |

1 NOÇÕES PROPEDÊUTICAS

1.1 Contexto

O Direito¹ dedica-se a fomentar a organização soberana de um Estado e regular a vida em sociedade. Todavia, na vida real, a natureza técnica das normas acaba por afastar os hipossuficientes (sob todos os aspectos: econômico, de informação e jurídico). Assim, diante de complexos documentos jurídicos, as pessoas não conseguem entender o que encontram ou procurar o que precisam.

No Brasil, existe um estilo de escrita denominado “juridiquês”, que se caracteriza pelo uso excessivo de palavras eruditas, frases longas e expressões que excluem aqueles sem formação jurídica (MARQUES *et al*, 2014). Com a crescente virtualização dos serviços jurídicos, é fundamental dar atenção a forma de transmitir as informações para que o usuário do serviço judicial possa usufruir do que lhe está à disposição.

Assim, os cidadãos mais necessitados de acesso à justiça são aqueles que menos se beneficiam dela. Isso se torna ainda mais relevante quando analisamos o acesso ambiental à justiça. Se um cidadão, por exemplo, identificar uma potencial atividade prejudicial ao meio ambiente, mas não souber como agir ou simplesmente não conseguir informações para avaliar o impacto ambiental antes de tomar uma decisão, toda a sociedade sofrerá as consequências. Pior ainda, a sustentabilidade ambiental estará ameaçada.

Por isso, para aproximar o Direito e o cidadão é preciso repensar sua forma de interação. Em outras palavras, é necessário centrar no fator humano e não apenas na sintaxe e terminologia jurídica. Acrescente-se, para que se efetive o acesso à justiça é essencial utilizar ferramentas para propagar o conhecimento da lei e dos serviços jurídicos para todas as pessoas.

Há uma discussão crescente sobre como as novas tecnologias e intervenções podem ser utilizadas para melhorar os serviços jurídicos, especialmente para pessoas sem advogados. Os profissionais judiciais estão explorando como adotar novas tecnologias para aumentar o acesso à justiça nos tribunais.

¹ O termo Direito está sendo aqui utilizado em sentido *lato*, como conjunto de normas jurídicas de um Estado que se impõe através de um aparato dotado de força (ASSIS NETO, 2021).

O design jurídico está se desenvolvendo como algo que combina um espírito de inovação orientado para a sociedade, com o compromisso de navegar pelas burocracias do sistema jurídico para efetuar mudanças. O objetivo é desenvolver uma abordagem participativa e centrada no ser humano para reformar o sistema jurídico, reconhecendo a importância das novas tecnologias, mas não as privilegiando como a única forma de inovar.

Assim surge o *Legal Design* como a aplicação do design centrado no ser humano ao espaço jurídico - do Direito. Dentre suas metas está a de resolver problemas com mais eficiência e criatividade. O design centrado no ser humano é uma abordagem para gerar soluções para o desafio fundamental de acesso à justiça.

A presente pesquisa propõe a criação de um painel de ajuda com informações ambientais para promover o diálogo permanente entre as instituições e a sociedade. Isso se dá porque é importante reconhecer o valor de trabalhos interdisciplinares e inclusivos que construam e testem novas melhorias no sistema. O objetivo é assegurar o amplo acesso às informações relevantes sobre os recursos naturais e garantir o acesso à justiça para que todos possam defender seus direitos individuais e coletivos.

A pesquisa lança a base para a proposta de um protótipo que pode ser pilotado, avaliado e ter um efeito prático sobre como o sistema judicial pode ser compreensível, navegável e eficiente. Para avançar na discussão, conduziu-se a presente pesquisa no âmbito da interdisciplinaridade entre o Direito e o Design, com vistas a proporcionar o acesso à justiça na esfera ambiental. A fundamentação sistematizada foi aplicada em um estudo exploratório para contribuir com o fortalecimento da Agenda 2030 das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável.

É possível melhorar o acesso à justiça, concentrando-se na melhoria da experiência do usuário do sistema jurídico e utilizando a abordagem de design centrado no ser humano para elaborar novas intervenções promissoras e valiosas para eles.

1.2 Tema, problema e objeto da pesquisa

Tema – Acessibilidade dos serviços jurídicos ambientais, sob a perspectiva da experiência do usuário.

Problema – Como ajudar as pessoas a obter informações para buscar a justiça ambiental de forma acessível e compreensível?

Objeto – Analisar como o *design* centrado no ser humano pode fortalecer o acesso à justiça na esfera ambiental.

1.3 Objetivos geral e específicos

GERAL

- Apresentar o uso de ferramentas do *Legal Design* para aprimorar o acesso à justiça em prol do desenvolvimento sustentável.

ESPECÍFICOS

- Identificar os principais obstáculos para se efetivar o acesso à justiça;
- Coletar informações sobre a abordagem da inovação em serviços jurídicos centrados no ser humano;
- Esquematizar as diretrizes do *Legal Design* (Design Jurídico);
- Aplicar as ferramentas do *Legal Design*, como método ágil e centrado no usuário, na criação de um painel de ajuda ambiental.

1.4 Metodologia

Considerando a temática, a pesquisa tem natureza aplicada à comunicação na esfera judiciária. Além disso, do ponto de vista dos objetivos, a pesquisa tem o viés exploratório. Isto porque, a abordagem interdisciplinar entre o Direito e o *design* é atual e está em fase de crescente investigação.

O cerne do *Legal Design* é o processo de *design* centrado no ser humano e envolve uma sequência de trabalho de design. O processo de pesquisa envolve quatro etapas principais: compreensão (construção do referencial teórico), imersão, definição e prototipagem (ideação). Cada fase do trabalho de *design* envolve um híbrido de metodologias que levam a resultados práticos e acadêmicos.

A fase inicial envolve buscar compreender a área selecionada. Nessa etapa, fez-se um levantamento de livros, publicações em periódicos e eventos científicos, e documentos oficiais sobre: a) o acesso à justiça; b) a inovação jurídica; c) *Legal Design*. Os dados coletados foram registrados em fichas documentais e pastas tanto no computador como em caderno específico. Isso se fez relevante para definir as métricas de criação de um produto capaz de tornar acessível uma informação jurídica ambiental a todos que dela precisem.

Segue-se na próxima etapa a análise qualitativa dos dados para estimar o impacto do uso das ferramentas de design na experiência dos usuários. Assim, para produzir o protótipo final seguiu-se os seguintes estágios:

1. Alistar o *status quo* dos usuários dos serviços jurídicos (em nível de primeiro grau de justiça, aqui compreendido os Tribunais Estaduais). Nesse ponto, a pesquisadora fez uso de sua experiência diária com atendimento e prestação de serviço como analista judiciária no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, do conhecimento adquirido como voluntária no Laboratório de Inovação do referido tribunal, dos estudos teóricos e ateliês práticos ministrados no curso de “Pós-graduação Lato Sensu em Jurisdição Inovadora – para além de 2030”, realizado entre outubro/2021 a agosto/2022 pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM), bem como de oficinas e cursos de formação oferecidos pela Escola Judicial do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás ao longo dos anos de 2022 e 2023.
2. Sintetizar as informações coletadas sobre os usuários, mapeando de forma específica as necessidades e dificuldades dos usuários. Aqui levou-se em consideração: como o usuário gosta de receber informações, quais suas habilidades com a tecnologia e quais as principais limitações ou restrições que se deparam ao ler um texto com descrição de um serviço jurídico ambiental. A lista sintetizada contribuirá para orientar na escolha de representações visuais que funcionarão melhor com os usuários.
3. Criação de um protótipo aplicando a metodologia do *Design Thinking*, que é um método que estimula a criação de novos produtos ou serviços centrados na experiência ou necessidade do usuário. Essa metodologia é muito utilizada na abordagem do *Legal Design*, especialmente a ferramenta do Duplo Diamante (*Double Diamond*).

Nesse ponto, a partir das etapas anteriores, o processo avança para a síntese de personas específicas de usuários, declarações de necessidades. Assim, criaram-se dois usuários idealizados do serviço judicial, que tinham como meta buscar informações ambientais. Eles seriam indivíduos com alguma habilidade com computador, mas que não possuísem deficiências ou fossem analfabetos digitais. Em seguida contextualizou-se a temática e alinou-se o desafio para compor uma solução por meio da prototipagem.

Após, definiu-se um plano de ação para transformar o protótipo em prática real. Desta forma, desenvolveu-se um painel de ajuda ambiental, denominado “Saber Ambiental”. O objetivo do produto final é conectar usuários do serviço judicial com informações e serviços que possam ajudá-las a lidar com questões ambientais.

Figura 1 - Fluxograma representando as etapas da pesquisa



Fonte: A autoria própria, 2023.

Os pesquisadores da abordagem de *Legal Design* tem como foco lançar iniciativas de serviços e intervenções que podem melhorar o sistema jurídico. Cada etapa criativa da pesquisa move-se gradualmente em direção ao desenvolvimento de um protótipo centrado no ser humano.

1.5 Relevância e contribuições da pesquisa

A pesquisa desenvolvida tem o condão de oferecer uma contribuição para melhorar a prestação dos serviços jurídicos ambientais com foco na experiência do usuário final, que é o cidadão.

Do ponto de vista da literatura existente, a pesquisa coopera de três formas diferentes. Primeiro, oferece diretrizes para combinar palavras e imagens para aumentar a eficácia da comunicação e, por consequência, o acesso à justiça ambiental. Segundo, examina a função social da linguagem, o que permite avaliar o cenário da inovação com vistas à experiência do usuário. Finalmente, examina a dinâmica de mesclar o pensamento jurídico e o *design*, método denominado de *Legal Design*, que possibilita compreender o potencial estratégico do acesso à informação e à justiça.

Por isso, é imprescindível uma abordagem interdisciplinar e inovadora entre o *design* e o direito, com vistas a aproximar e adaptar a prestação jurisdicional ao público-alvo: o cidadão. O uso de dados sobre inovação pode ajudar na implementação de políticas públicas, tanto sociais como econômicas e ambientais, além de oferecer subsídios para tomadores de decisões (OCDE, 2018).

Do ponto de vista da pesquisadora, o impacto da linguagem formalista teve um impacto maior depois da propagação do Corona vírus. Isso ocorreu porque, os prédios dos tribunais ficaram fechados durante certo período e a dinâmica do atendimento presencial foi alterada.

O fenômeno observado que representou o marco inicial da inquietação da pesquisadora foi o ato de expedir intimações. O Art. 269, do Código de Processo Civil, define intimação como “o ato pelo qual se dá ciência a alguém dos atos e dos termos do processo”. Todavia, as pessoas recebiam intimações e não compreendiam o que estava sendo feito. Para piorar, não sabiam como buscar informações.

Assim, era preciso pensar na função social dos atos judiciais de forma a possibilitar que qualquer usuário os compreendesse. O intuito de dar visibilidade ao debate é expandir a qualidade da justiça sob o viés da experiência do usuário.

A angústia da pesquisadora deu espaço para pesquisas e estudos aprofundados, que com a ajuda do professor orientador, permitiu refinar a temática ao espaço amostral do meio

ambiente. Nesse contexto, a proposta inicial era ampliar as descobertas sobre o tema, que formariam uma base para propor e, posteriormente, sugerir a prototipagem de um produto e/ou serviço ambiental.

Entre os parâmetros que moldaram a investigação o destaque é a Agenda 2030. Do ponto de vista administrativo-organizacional, a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas estabeleceu dentro o plano de ação global o acesso à justiça:

Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis
[...]

16.3 Promover o Estado de Direito, em nível nacional e internacional, e garantir a igualdade de acesso à justiça para todos. (ONU, 2015).

Portanto, este estudo interliga o acesso à justiça, especialmente, à luz do objetivo do ODS 16. Apesar da escolha, porém, deve-se ressaltar que cada um dos objetivos da Agenda 2030 formam um modelo sistêmico de atuação, ou seja, atuam como alavancas para apoiar um ao outro (se reforçam mutuamente).

A Agenda é composta por 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e 169 metas. Os ODS foram fixados para proporcionar uma vida de qualidade e tornar o mundo um lugar digno de se viver.

Figura 2 - Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)



Fonte: CNJ, 2020.

Quadro 1 - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas

| Objetivo | Descrição |
|---|--|
| 1. Erradicação da pobreza | Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares |
| 2. Fome zero e agricultura sustentável | Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar e melhoria da nutrição e promover a agricultura sustentável |
| 3. Saúde e bem-estar | Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todas e todos, em todas as idades |
| 4. Educação de qualidade | Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todas e todos |
| 5. Igualdade de gênero | Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas |
| 6. Água potável e saneamento | Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todas e todos |
| 7. Energia limpa e acessível | Assegurar o acesso confiável, sustentável, moderno e a preço acessível à energia para todas e todos |
| 8. Trabalho decente e crescimento econômico | Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos |
| 9. Indústria, inovação e infraestrutura | Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação |
| 10. Redução das desigualdades | Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles |
| 11. Cidades e comunidades sustentáveis | Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis |
| 12. Consumo e produção | Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis |

| Objetivo | Descrição |
|---|--|
| responsáveis | |
| 13. Ação contra a mudança global do clima | Tomar medidas urgentes para combater as mudanças climáticas e seus impactos |
| 14. Vida na água | Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável |
| 15. Vida terrestre | Proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade |
| 16. Paz, justiça e instituições eficazes | Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis |
| 17. Parcerias e meios de implementação | Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável |

Fonte: STJ, 2022.

Os objetivos e as metas estão integrados e são indivisíveis (UN, 2015). Dessa forma, os ODS devem ser alcançados até 2030 e cada parte do conjunto é igualmente importante, porque devem ser cumpridas juntas (interconexão).

Nesse cenário, a articulação da Agenda 2030 das Nações Unidas incorpora valores relacionados à sustentabilidade em diferentes níveis da existência humana, por isso ela se tornou referência nas estratégias e programas governamentais em todos os países. Essa conscientização ambiental internacional é significativa, principalmente porque “os problemas ambientais não só afetam a qualidade de vida atual, mas comprometem a sobrevivência da própria humanidade” (BARBIERI, 2016, p.19).

O desenvolvimento sustentável está inserido em um discurso de dupla prioridade: meio ambiente² e desenvolvimento (PARK; SAVELYEVA, 2022). Historicamente, a noção de desenvolvimento sustentável alimentou discursos e lutas em diferentes proporções, com marcantes descolamentos entre a teoria e a prática. A exemplo das controvérsias científicas em torno das mudanças climáticas e das energias renováveis. Contudo,

O conceito de Desenvolvimento Sustentável ainda está à mercê de ambiguidade e incertezas. Mas é um vetor importante para se entender e enfrentar os problemas atuais da humanidade. Um dos seus elementos cruciais é, sem dúvida, o esforço de promover um entrosamento do olhar econômico (e às vezes até social) com a dimensão ambiental. Esse foi um notável salto qualitativo, que abriu espaço para um abordagem interdisciplinar e de longo prazo da busca do bem-estar material (BURSZTYN; BURSZTYN, 2012, p.33).

Desse modo, a justiça ambiental está inserida no contexto dos direitos humanos e, por isso, as pessoas possuem o direito de ter acesso a informações claras e instituições que defendam seus direitos. A violação ao acesso à justiça à luz da Agenda Global 2030 sufoca a construção de uma sociedade justa e sustentável, e torna difícil conectar o Estado de Direito com outras medidas-alvo dos ODS, como igualdade de gênero, ausência de pobreza e fome.

Nesse âmbito, mister se faz identificar um dos obstáculos à efetivação do acesso à justiça: a falta de informação clara e precisa. Sem informação adequada não é possível reivindicar o cumprimento de direitos e obrigações ambientais. Logo, não há como se falar em Acesso à Justiça, se a informação não for acessível e de fácil compreensão.

E nesse norte, mister destacar os dados da 16ª edição do relatório Justiça em Números, publicado em 2020, pelo Conselho Nacional de Justiça, o Poder Judiciário encerrou o ano de 2019 com 77,1 milhões de processos em tramitação. Ainda de acordo com o relatório, o cidadão brasileiro utiliza o Poder Judiciário como principal instrumento de resolução de conflitos.

Assim, quando se examina o acesso à justiça pela perspectiva de números de processo, a impressão inicial é que esse direito fundamental está efetivado. Entretanto, paralelamente, dados levantados pelo Estudo da Imagem do Judiciário, publicado em 2019, demonstraram

² Como meio ambiente, adota-se a concepção de “tudo o que envolve ou cerca os seres vivos. [...] é o planeta Terra com todos os seus elementos, tanto os naturais quanto os alterados e construídos pelos seres humanos.” (BARBIERI, 2016, p.5)

que para 49% da sociedade e 51% dos advogados o ponto mais crítico sobre a atuação do Judiciário é a linguagem jurídica pouco compreensível.

Portanto, o Poder Judiciário brasileiro está imerso em um paradoxo: as pessoas recorrem à Justiça em busca de solução dos litígios, mas não compreendem o direito manejado em razão da linguagem. Desse modo, a pesquisa oferece subsídios para efetivar o objetivo 16 da Agenda 2030.

1.6 Estrutura da tese

A tese está assim estruturada:

O capítulo 2 descreve a relação entre a linguagem jurídica e o acesso à justiça. Neste ponto, apresenta as mudanças globais resultantes da crise sanitária mundial provocada pelo Corona vírus que se espalhou pelo mundo entre 2020-2021 e as contribuições no processo de inovação do acesso aos serviços judiciais, em especial na esfera ambiental. Em seguida, articula o conceito do princípio do serviço jurídico centrado no ser humano com a construção de uma justiça acessível e acolhedora.

O capítulo 3 identifica as armadilhas do sistema judicial atual e oportunidades de garantir o acesso a justiça por meio da adoção de uma abordagem voltada para o design e a inovação. Para isso, essa unidade reúne informações sobre o *Legal Design*, na perspectiva do setor público. Assim, apresenta-se a metodologia e os marcos internacionais e nacionais.

O capítulo 4 aborda os desafios de comunicar informações jurídicas ambientais e, em seguida, oferece a contribuição do design como resposta ao desafio. Para isso, realiza-se um projeto de ideação aplicando a metodologia do *Legal Design* na criação de um painel online de ajuda ao usuário/cidadão na esfera dos direitos ambientais.

2 ACESSO À JUSTIÇA PARA TODOS

Este capítulo aborda questões conceituais e analíticas sobre o acesso à justiça, em sentido *lato*, como direito de todo cidadão. O capítulo começa apresentando a construção etimológica do termo acesso à justiça e prossegue descrevendo seu desenvolvimento contemporâneo, especialmente pós-pandemia da Covid-19. Partindo do panorama descrito, pretende-se superar o paradigma da maioria dos programas de inovação existentes que visa aumentar o acesso à justiça na sociedade por meio de iniciativas de cima para baixo. E assim, ao final, propor uma visão do acesso à justiça por meio das lentes do usuário do serviço judicial.

2.1 Construção etimológica e histórica do termo “acesso à justiça”

Não importa a nacionalidade ou o idioma, concretizar o acesso à justiça é uma discussão que emerge da sociedade civil e possui grande relevância para o Direito. O termo “acesso à justiça” não é uniforme, mas varia de acordo com o contexto histórico, social e jurídico em que é utilizado. De acordo com Silva (2015, p. 1), o acesso à justiça pode ser definido tanto como “a possibilidade de se propor ou contestar uma ação judicial” quanto como “a utilização de meios alternativos de solução de conflitos”. Santos (2019, p. 1) acrescenta que o acesso à justiça também abrange a efetividade da prestação jurisdicional, que depende da “celeridade, qualidade e adequação dos serviços judiciários”.

A história do acesso à justiça pode ser dividida em três fases, conforme sugerido por Cappelletti (SILVA, 2015, p. 2; SILVA JÚNIOR et al., 2021, p. 2). A primeira fase corresponde à assistência jurídica gratuita aos pobres, que surgiu nos estados liberais dos séculos XVIII e XIX. A segunda fase se refere à representação dos interesses difusos e coletivos, que emergiu nos estados sociais do século XX. A terceira fase abrange os mecanismos de simplificação e descentralização dos procedimentos judiciais, que visam tornar a justiça mais acessível e democrática.

O movimento para efetivar o acesso a justiça é significativo porque envolve a realização dos direitos sociais, ou seja, a garantia da igualdade (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). O pilar básico para concretizá-lo é encarar o ser humano não como um sujeito abstrato de direito, mas sim como:

[...] um ser humano real, visível, do qual se conhecem os verdadeiros anseios socioeconômicos, jurídicos e holísticos. Um ser humano-pessoa-cidadão que clama ao Estado a proteção de seus direitos, o melhor bem-estar, o reconhecimento de sua vulnerabilidade ante o mercado e a Administração (CNJ, 2020, p.13).

Assim, se faz essencial atribuir um conceito ao termo “acesso à justiça”. A expressão possui duas finalidades básicas no sistema jurídico: primeiro de acessibilidade a todas as pessoas que precisem reivindicar seus direitos e/ou solucionar seus litígios perante o Estado; segundo, o Estado que, por sua vez, deve garantir resultados individual e socialmente justos (CAPPELLETTI, 1988).

Quanto à acessibilidade, o acesso à justiça não é uma garantia apenas no viés substancial do devido processo legal. O fato é que a justiça processual está voltada mais para a forma como as decisões são tomadas. Na prática, não se discute o reconhecimento social ou político dos grupos de interesse que cruzam a decisão.

Portanto, o acesso meramente formal é insuficiente. O processo de acessibilidade envolve desobstruir o caminho, ou seja, oferecer ferramentas que auxiliem o cidadão compreender de forma consciente seus direitos e as formas de utilizar os serviços jurídicos para defendê-los. Ademais, sugere interligar os interesses dos grupos menos privilegiados ao próprio Direito.

O Direito não se constrói para si mesmo ou para um ordem social e política abstrata. Ele deve interessar-se pelo homem concreto por seu dia-a-dia, pelas diferentes realidades humanas, permanentes e mutantes, que servem de insumo para a História daqui por diante (MILARÉ, 2015, p.160).

Na interseção entre o Direito e a busca pela justiça em prol do homem surge o acesso à justiça na esfera ambiental. A concepção de acesso à justiça ambiental surge da crescente conscientização de que é preciso proteger os vulneráveis.

Em verdade, o acesso à justiça ambiental surge em torno do desenvolvimento sustentável, objeto da Agenda 2030 das Nações Unidas.

A exploração desastrosa do ecossistema terrestre, de um lado, e a ampliação da consciência ecológica e dos níveis de conhecimento científico, de outro lado, produziram mudanças de natureza técnica e comportamental que, embora ainda tímidas, vêm concorrendo para superar a falsa antinomia “proteção ao meio ambiente vs. crescimento econômico” (MILARÉ, 2015, p.65).

Daí decorre também a abordagem da temática sob o prisma da ecoeficiência, ou seja, a noção de desenvolvimento sustentável e gestão ambiental eficiente (PORTO, 2011).

Essa abordagem ressalta a importância de o Estado de Direito priorizar estratégias de proteção ao meio ambiente centradas na proatividade do homem. “Não depende de raça, classe social ou gênero, mas exige que cada pessoa adquira uma eco alfabetização básica, bem como uma compreensão da natureza e do funcionamento do direito no mundo atual (CAPRA; MATTEI, 2018, p.44)”.

No Brasil, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) consagrou por meio do Recurso Especial nº1858098 - MS (2020/0006402-8) o dever do Estado em oferecer informação ambiental e não apenas a divulgação. Isso significa que o cidadão deve ter a capacidade de adotar uma conduta ativa diante da informação recebida.

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. INCIDENTE DE ASSUNÇÃO DE COMPETÊNCIA (IAC N. 13/STJ). AMBIENTAL. ESTADO DE DIREITO AMBIENTAL. DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO AMBIENTAL. VÍCIO DE FUNDAMENTAÇÃO. INEXISTÊNCIA. PRINCÍPIO 10 DA DECLARAÇÃO DO RIO. PRINCÍPIO DA MÁXIMA DIVULGAÇÃO. PRINCÍPIO FAVOR INFORMARE. ACORDO DE ESCAZÚ. CONVENÇÃO DE AARHUS. LEGISLAÇÃO INTERNA POSITIVADA. CONVERGÊNCIA. ARTS. 2º DA LEI N. 10.650/2003, 8º DA LEI N. 12.527/2011 (LAI) E 9º DA LEI N. 6.938/1981 (POLÍTICA NACIONAL DO MEIO AMBIENTE - PNMA). TRANSPARÊNCIA AMBIENTAL ATIVA. DEVER ESTATAL DE INFORMAR E PRODUZIR INFORMAÇÃO AMBIENTAL. PRESUNÇÃO RELATIVA. DISCRICIONARIEDADE ADMINISTRATIVA. INEXISTÊNCIA. NECESSIDADE DE MOTIVAÇÃO ADEQUADA DA NEGATIVA. CONTROLE JUDICIAL DO ATO ADMINISTRATIVO. CABIMENTO. ÁREA DE PROTEÇÃO AMBIENTAL (APA). PLANO DE MANEJO. PUBLICAÇÃO PERIÓDICA DE RELATÓRIOS DE EXECUÇÃO. PORTAL DE INTERNET. AVERBAÇÃO NO REGISTRO DE IMÓVEIS RURAIS. PREVISÃO LEGAL.

[...]

14. Fixam-se as seguintes teses vinculantes neste IAC: Tese A) O direito de acesso à informação no Direito Ambiental brasileiro compreende: i) o dever de publicação, na internet, dos documentos ambientais detidos pela Administração não sujeitos a sigilo (transparência ativa); ii) o direito de qualquer pessoa e entidade de requerer acesso a informações ambientais específicas não publicadas (transparência passiva); e iii) direito a requerer a produção de informação ambiental não disponível para a Administração (transparência reativa); Tese B) Presume-se a obrigação do Estado em favor da transparência ambiental, sendo ônus da Administração justificar seu descumprimento, sempre sujeita a controle judicial, nos seguintes termos: i) na transparência ativa, demonstrando razões administrativas adequadas para a opção de não publicar; ii) na transparência passiva, de enquadramento da informação nas razões legais e taxativas de sigilo; e iii) na transparência ambiental reativa, da irrazoabilidade da pretensão de produção da informação inexistente; Tese C) O regime registral brasileiro admite a averbação de informações facultativas sobre o imóvel, de interesse público, inclusive as ambientais; Tese D) O Ministério Público pode requisitar diretamente ao oficial de registro competente a averbação de informações alusivas a suas funções institucionais. 15. Solução do caso concreto. Determina-se: i) a publicação (e produção, acaso inexistas) dos relatórios periódicos de implantação e execução do Plano de Manejo da APA do Lajedo no portal da Municipalidade; e ii) a averbação da APA nos imóveis rurais incluídos em seus limites. 16. Recurso especial a que se dá provimento, com teses vinculantes fixadas em incidente de assunção de competência (art. 947 do CPC/2015) (STJ, RECURSO ESPECIAL Nº 1857098 - MS (2020/0006402-8, Rel. Ministro Og Fernandes, 11/05/2022).

Em 25 de junho de 1998 foi assinada, na cidade dinamarquesa de Aarhus, a Convenção sobre “Acesso à Informação, Participação do Público no Processo de Tomada de Decisões e Acesso à Justiça em Matéria Ambiental” (conhecida como Convenção de Aarhus) (UNECE, 2017). O cerne da convenção é que para se alcançar o desenvolvimento sustentável é necessário que haja o envolvimento de todas as partes interessadas na tomada de decisões ambientais (UNECE, 2017).

O artigo 4º da Convenção de Aarhus descreve o pilar da informação, ao dispor que: “Cada Parte assegurará que, em resposta a um pedido de informação ambiental, as autoridades públicas coloquem à disposição do público tal informação, de acordo com o disposto no presente artigo e em conformidade com o disposto na legislação nacional, (...)” (UNECE, 2003).

Por conseguinte, para garantir o direito do público de ter acesso à informação, a convenção contém a orientação específica de que as informações ambientais devem ser progressivamente publicadas em bancos de dados eletrônicos:

3. Cada Parte assegurará a colocação à disposição progressiva da informação ambiental em bases de dados eletrônicas facilmente acessíveis ao público através das redes de telecomunicações. A informação assim colocada à disposição deverá incluir: a) os relatórios sobre o estado do ambiente referidos no nº 4; b) textos legislativos em matéria de ambiente ou relacionados com esse domínio; c) se necessário, ações, planos e programas em matéria de ambiente ou relacionados com esse domínio, bem como acordos ambientais; e 14 d) outras informações, na medida em que essa forma de colocação das informações à disposição possa facilitar a aplicação da legislação nacional que transpõe a presente Convenção, desde que essas informações já estejam disponíveis na forma eletrônica (UNECE, 2003).

Portanto, o cidadão precisa de informação sobre o espaço ambiental que o circunda para participar efetivamente na tomada de decisões governamentais e acessar os tribunais ou outros meios para garantir a sustentabilidade ambiental (acesso à justiça).

Nesse passo, para além do direito, o acesso à justiça fomenta a participação da sociedade na gestão pública. Por isso, é de extrema relevância abordar sua manifestação no contexto do meio ambiente. Evidentemente, o Estado exerce papel fundamental ao viabilizar a transparência da informação e dessa forma construir um mundo sustentável.

2.2 Acesso à justiça: impacto da pandemia de Covid-19

O postulado do acesso à justiça é um princípio de direito humano internacional. Portanto, deve ser respeitado pelos Estados de Direito. Nesse ponto, é importante destacar que ele é um princípio abrangente e deve ser associado com outros tratados e convenções.

Nesse sentido, é cabal citar o conteúdo da Declaração Universal dos Direitos Humanos, do Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos e a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

A Declaração Universal dos Direitos Humanos, adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas, em 10 de dezembro de 1948, enaltece o acesso à justiça como direito humano:

Artigo 7 - Todos são iguais perante a lei e têm direito, sem qualquer distinção, a igual proteção da lei. Todos têm direito a igual proteção contra qualquer discriminação que viole a presente Declaração e contra qualquer incitamento a tal discriminação (CONFERÊNCIA DAS NAÇÕES UNIDAS, 1948).

Além disso, em 16 de dezembro de 1966, a Assembleia Geral das Nações Unidas adotou o Pacto Internacional sobre os Direitos Civis e Políticos. O documento reconhece o acesso à justiça como um direito de todas as pessoas:

Artigo 14 - Todas as pessoas são iguais perante os tribunais. Toda a pessoa terá direito a ser ouvida publicamente e com as devidas garantias por um tribunal competente, segundo a lei, independente e imparcial, na determinação dos fundamentos de qualquer acusação de caráter penal contra ela formulada ou para a determinação dos seus direitos ou obrigações de caráter civil. A imprensa e o público poderão ser excluídos da totalidade ou parte das sessões de julgamento por motivos de ordem moral, de ordem pública ou de segurança nacional numa sociedade democrática, ou quando o exigir o interesse da vida privada das partes ou, na medida estritamente necessária em opinião do tribunal, quando por circunstâncias especiais o aspecto da publicidade possa prejudicar os interesses da justiça; porém, toda a sentença será pública, exceto nos casos em que o interesse de menores de idade exigir o contrário, ou nas ações referentes a litígios matrimoniais ou tutela de menores. [...] (CONFERÊNCIA DAS NAÇÕES UNIDAS, 1966).

Outro importante documento é a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, firmado em 30 de março de 2007, em Nova Iorque. Reconhecendo o dever de acessibilidade da justiça para as pessoas com deficiência, a convenção estabeleceu que:

Artigo 13 - Acesso à justiça

1. Os Estados Partes assegurarão o efetivo acesso das pessoas com deficiência à justiça, em igualdade de condições com as demais pessoas, inclusive mediante a provisão de adaptações processuais adequadas à idade, a fim de facilitar o efetivo papel das pessoas com deficiência como participantes diretos ou indiretos,

inclusive como testemunhas, em todos os procedimentos jurídicos, tais como investigações e outras etapas preliminares. 2. A fim de assegurar às pessoas com deficiência o efetivo acesso à justiça, os Estados Partes promoverão a capacitação apropriada daqueles que trabalham na área de administração da justiça, inclusive a polícia e os funcionários do sistema penitenciário (Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, 2007).

Dessa forma, o acesso à justiça deve ser aplicado e diante de um obstáculo, o Estado precisa resolver as controvérsias de forma a incluí-lo. Em particular, pôde-se observar isso com a pandemia de COVID-19, que causou perturbações em massa em todo o mundo.

Os sistemas judiciários internacionais tiveram que se adequar para dar continuidade na prestação jurisdicional e garantir que o princípio do acesso à justiça fosse cumprido. Todavia, as mudanças advindas não foram uniformes e, em muitos casos, os arranjos digitais dilataram o distanciamento do cidadão com a Justiça.

Assim, um número significativo de tribunais internacionais adotou medidas de emergência para equacionar o acesso à justiça e se adaptar a era de pandemia. Com alguns destaques:

1. **Europa:** Criação do Portal Europeu da Justiça³ com o objetivo de fornecer informações sobre os sistemas judiciais e melhorar o acesso à justiça em toda a União Europeia. Além disso, adotou-se ferramentas digitais em vários Estados-Membros (EUROPEAN JUSTICE, 2021):
 - 1.1- Áustria: Adoção de aplicativos para garantir a segurança de informações confidenciais.
 - 1.2- Bulgária: Consulta de informações e atos processuais, como citação, por telefone ou eletronicamente.
 - 1.3- Croácia: Utilização do sistema ePredmet (eFile) para fornecer a todos os cidadãos informações sobre o andamento do processo. Além disso, adotou-se a audiência por videoconferência.
 - 1.4- República Eslovaca: Os oficiais de justiça utilizam quando possível o contato telefônico e eletrônico para cumprir os atos processuais.

³ O portal está disponível através do link: <https://e-justice.europa.eu/home?action=home>.

2. **África:** Digitalização de processo judicial; adoção da automação de processos judiciais; audiências virtuais; implementação de tribunal virtual (THE AFRICA JUDGES & JURISTS FORUM (AJJF), 2021):
 - 2.1- Quênia: adotou as audiências virtuais. Registrou-se cerca de 5.000 julgamentos de pessoas presas, proferidos via Skype no auge da pandemia.
 - 2.2- Malawi: O Judiciário criou uma página no Facebook⁴ para publicar informações sobre o funcionamento dos tribunais e também possui um endereço de e-mail para que os cidadãos possam enviar perguntas.
 - 2.3- Namíbia: Implementou o Sistema de Informação de Casos da Namíbia (NAMCIS) e o portal e-Justice.
 - 2.4- Desafios: Apesar das medidas adotadas, a falta de infraestrutura tem prejudicado a interação digital entre cidadão-tribunal. Apenas 7,7% da população africana possui acesso a um computador em casa. Além disso, em razão dos obstáculos de acesso à internet, a maioria das pessoas não podem ter acesso aos processos judiciais virtuais e as audiências virtuais também são realizadas de forma limitada.

3. **Oceania:** Implementou o uso de sistemas eletrônicos, com vistas a realizar audiências virtuais e assinaturas eletrônicas.
 - 3.1 Austrália: O Tribunal Superior da Austrália adotou o sistema de documentação eletrônica (The Digital Lodgment System Portal - DLS Portal)⁵ e audiências virtuais.
 - 3.2 Nova Gales do Sul: Alterou a Lei de Provas (*Evidence - Audio and Audio Visual Links - Act 1998*) para permitir a oitiva de testemunhas por meio digital⁶.

4. **Ásia** - Cingapura: implementou um total de 15 iniciativas na área da Tecnologia da Informação, com destaque para o uso de instalações de teleconferência e

⁴ A página pode ser acessada através do link: <https://web.facebook.com/mojmalawi/about>.

⁵ A página do sistema pode ser acessada através do link: <https://www.hcourt.gov.au/digital-lodgment-system/information>.

⁶ A lei está disponível em: <https://legislation.nsw.gov.au/view/whole/html/inforce/current/act-1998-105>.

videoconferência, plataformas de arquivamento eletrônico e serviços de transcrição digital.

5. América do Sul:

5.1 Brasil: Digitalização de processo, audiência virtual, sistema eletrônico (PJD, PJE), balcão virtual.

6. **América do Norte:** utilização de tecnologias de videoconferência e plataforma de mídia, tais como Court Call, Skype for Business, Cisco Jabber e Zoom; publicação de guias de orientação.

6.1 Nova Iorque: Emitiu uma nota técnica para orientar o carregamento de documentos digitais⁷.

6.2 Toronto: O tribunal disponibilizou um guia para audiências virtuais⁸.

As amostras de medidas institucionais demonstraram que a pandemia do COVID-19 exigiu respostas rápidas e inovadoras, porém revelou de forma clara a deficiência do acesso aos serviços judiciais. A atividade judicial remota possui benefícios e em certa medida proporciona maior acesso judicial. Todavia, ela se depara com obstáculos. Primeiro, a comunicação eletrônica ainda não é a regra, porque há tribunais que não são digitalizados. Dessa forma, a dependência do papel é uma realidade. Segundo, a adoção do suporte tecnológico e digital não é acessível à toda população global.

Dessa forma, é essencial analisar como as novas inovações produzidas mundialmente podem contribuir para implementar e ampliar o acesso aos serviços da justiça para todas as pessoas.

2.3 O acesso à justiça sob a perspectiva de uma ordem jurídica sistêmica

A palavra “justiça” é frequentemente associada a um sistema de valores sociais e políticos que vão desde a pacificação até o controle social. Por isso, o espaço da justiça, consolidado no edifício do tribunal, não se perfaz por um conglomerado de salas e corredores. Sobretudo, um tribunal transmite mensagens não verbais ao seus usuários que podem tanto comunicar que a justiça é acessível como demonstrar o contrário.

⁷A nota está disponível através do link: <https://www.nycourts.gov/ctapps/courtpass/TechSpecsCFUP.htm>.

⁸O guia rápido está disponível em: <https://www.ontariocourts.ca/scj/notices-and-orders-covid-19/guide-to-virtual-hearings/>.

Public buildings express political values. Democratic regimes appear to have preference for buildings with prominent windows and doors located in open spaces in the heart of the community they serve. More repressive regimes seem to prefer enclosed spaces, sometimes in inaccessible locations, built in a intimidating style (TAIT; KENNEDY, 1999, p.1019)⁹.

Historicamente, o direito serviu como instrumento de dominação e poder (CAPRA; MATTEI, 2018). Isso pode ser exemplificado pela metáfora da arquitetura judiciária. Por exemplo, o edifício do tribunal é também chamado de Palácio da Justiça.

Figura 3 - Palácio da Justiça - Desembargador Clenon de Barros Loyola/TJGO



A palavra “palácio” vem do latim *Palatium* que significa um edifício grandioso ou casa sumptuosa onde geralmente residem monarcas ou ainda edifício de grandes dimensões onde estão instalados determinados serviços do poder executivo, judicial ou legislativo (DICIONÁRIO PRIBERAM DA LÍNGUA PORTUGUESA, 2022). Logo, o espaço simbólico da justiça remete à uma imagem mental de poder e imponência. Por consequência, isso pode distanciar o cidadão da instituição judicial.

⁹“Edifícios públicos expressam valores políticos. Os regimes democráticos parecem ter preferência por edifícios com janelas e portas proeminentes localizadas em espaços abertos no coração da comunidade a que servem. Regimes mais repressivos parecem preferir espaços fechados, às vezes em locais inacessíveis, construídos em estilo intimidador”. (Tradução nossa)

Disso decorre que é preciso mudar o paradigma da metáfora apresentada para adotar a visão de uma justiça acolhedora e acessível. Nesse ponto, se requer desenvolver a capacidade de pensar em termos de relações e padrões, ou seja, adotar o pensamento sistêmico¹⁰ (CAPRA; MATTEI, 2018).

O sistema judicial não atua de forma afastada da sociedade. Por isso, é necessário contextualizar a atuação da Justiça¹¹ em prol do cidadão. Discutir sobre uma ordem jurídica sistêmica é reconhecer que os principais problemas da humanidade, especialmente os ambientais, gradativamente deixam de ser particulares e se tornam mundiais. Por esse motivo, o sistema judicial deve se orientar por uma atuação que contemple o conjunto global e interligue homem, meio ambiente e sociedade.

De sublinhar ainda que o traço fundamental da existência humana é a interconectividade, ou seja, o indivíduo não está isolado do todo no universo, mas está conectado com outros indivíduos, com o meio ambiente e compartilha poder, direito e deveres. Isso implica afirmar que a realidade tem muitas nuances e complexidades.

Como consequência, a interação entre o direito e a justiça não é exclusivamente técnica, mas conjuga relações, padrões e contextos. Na prática, o Judiciário recepciona conflitos de diferentes naturezas e destinatários (adultos, crianças, idosos, deficientes físicos), conjugado com fatores psicológicos e emocionais (sentimento de perda e ameaça, fragilidade emocional, medo, raiva, entre outras).

“A mudança de foco, dos objetos para as relações, contradiz o tradicional empenho da cultura ocidental, com seu foco nas coisas que podem ser medidas e pesadas. As relações não podem ser medidas e pesadas; devem ser mapeadas” (CAPRA; MATTEI, 2018, p.144).

O primeiro passo, portanto, para a criação de um sistema judicial acessível deve ser, naturalmente, ressignificá-lo em prol do seu usuário. Isso significa que os serviços jurídicos devem ser compreendidos facilmente por toda a rede de jurisdicionados e sua funcionalidade deve atender as necessidades sociais.

¹⁰ O termo “pensamento sistêmico” está sendo utilizado na pesquisa como uma forma de compreender a realidade como um conjunto de sistemas interconectados e interdependentes, que se influenciam mutuamente e que possuem propriedades emergentes. O pensamento sistêmico visa observar o sistema estudado como um todo, além de suas partes (SENGE, 2013).

¹¹ Aqui o termo Justiça é utilizado em sentido amplo para se referir ao complexo Poder Judiciário.

2.4 Sistema jurídico formal e não acessível reforça desigualdades

Para um cidadão comum sem dinheiro e sem formação jurídica, ter seus direitos legais garantidos no cotidiano é um mistério e um obstáculo. Isso porque, o sistema de justiça brasileiro é inacessível para a grande maioria da população.

Para testar a validade dessa premissa, pode-se considerar o acesso qualitativo à justiça no Brasil por meio de dados sociais e econômicos. O Relatório de Desenvolvimento Humano 2021/2022¹², divulgado pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), apontou que o Brasil ocupa a 84ª posição no ranking internacional. Além disso, o país é o segundo mais desigual na América Latina, segundo o *World Inequality Report 2022*¹³. Pior ainda, pelo menos 11 milhões de brasileiros acima de 15 anos são analfabetos, segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) 2019¹⁴. Esses indicadores demonstram a vulnerabilidade do cidadão brasileiro.

Dada a ampla gama de barreiras (físicas, financeiras e educacionais), é razoável concluir que, diariamente, a garantia constitucional esculpida no inciso XXXV, da Constituição Federal que garante que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” é violada. Primeiro porque o indivíduo desconhece que seu problema envolve direitos legais. Segundo, mesmo que detenha a informação, carecem de conhecimento específico e de recursos financeiros necessários para buscar seus direitos.

Garantir o acesso à justiça está estritamente relacionado com a própria dignidade da pessoa humana (Art. 1º, inciso III, da CF). Qualquer pessoa excluída do sistema judicial é também das políticas públicas do Estado, afinal lhe é impedido de ter o direito de ter direitos. Assim, o acesso à justiça contribui para formar sociedades saudáveis e uma economia forte (ENGLER, 2021). As consequências de não ser capaz de obter justiça impacta severamente a subsistência de uma pessoa em termos de direitos, podendo intensificar a pobreza e outras formas de marginalização (MWAMBENE; DUBIN; LAWSON, 2021).

¹² Disponível em: <https://www.undp.org/pt/angola/publications/relatorio-do-desenvolvimento-humano-2021/2022>.

¹³ Disponível em: <https://wir2022.wid.world/>.

¹⁴ Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9171-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html?=&t=destaques>.

O *World Justice Project*¹⁵ produziu um relatório intitulado *Global Insights on Access to Justice 2019: Findings from the World Justice Project General Population Poll in 101 Countries* para quantificar o nível de acesso à justiça no mundo. A amostragem foi composta por 100.000 pessoas em 101 países. Os resultados da pesquisa demonstraram que 49% dos entrevistados tiveram algum problema jurídico entre 2017-2018, sendo os problemas mais comuns relacionados a questões de consumo, moradia, dinheiro e dívidas. Contudo menos de 17% recorreram a advogados e tribunais para resolver o problema.

O relatório constata que as pessoas enfrentam vários obstáculos para ter acesso à justiça, mas o principal era a informação. Aproximadamente 1 em cada 3 pessoas entrevistadas (29%) conseguiram entender que seu problema tinha uma natureza legal, e não uma questão de azar ou assunto comunitário.

Além disso, outra estatística importante identificada no estudo é a do Brasil, temos que 69% dos entrevistados experimentaram algum tipo de problema jurídico no período de 2017-2018. Desses, apenas 50% sabiam onde poderiam conseguir informação. Porém na prática, apenas 13% conseguiram informações ou aconselhamento de seu problema, da seguinte forma: 40% obtiveram conselho de amigo ou família para resolver o problema, 31% por meio de advogado e 1% por meio de órgão governamental.

Além disso, estima-se que 5 bilhões de pessoas, ou aproximadamente dois terços da população mundial, se confrontam com a exclusão da justiça (WORLD JUSTICE PROJECT, 2019). Essa lacuna impacta também a economia mundial, estima-se que perde-se entre 0,5 e 3% do PIB anual dos países que compõem a OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico) e mais de 2% do PIB na maioria dos países de baixa renda com a falha no fornecimento de justiça (LANGEN; STEVEN; GERLACH, 2019).

Além do impacto social e econômico, a falta de acesso à justiça produz resultados negativos na seara íntima do indivíduo. A exemplo de Tarek al-Tayeb Mohamed Bouazizi, um vendedor de frutas tunisiano de 26 anos, que morreu ao atear fogo sobre si mesmo em

¹⁵*The World Justice Project* é uma organização independente sem fins lucrativos que desenvolve estudos sobre a construção do estado de direito eficaz em diferentes dimensões (redução da corrupção, combate a pobreza, proteção de injustiças sociais, dentre outros). Os trabalhos estão disponíveis no site: <https://worldjusticeproject.org/>.

frente ao escritório do governo local, após ter-lhe sido negado o acesso à justiça ao direito básico de sustentar a si e sua família (BBC Brasil, 2011).

Nesse contexto, a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável chamou a atenção da liderança governamental de muitos países e de diversos segmentos da sociedade civil para o acesso à justiça como um ferramenta para promover uma sociedade justa, pacífica e inclusiva, através do ODS 16, que declara:

16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis (CNJ, p.10, 2020).

A visão e o conteúdo do ODS 16 indicam que o acesso à justiça demanda uma ação positiva do Estado em conectar e apoiar todos os outros ODS que compõem a Agenda 2030, dando uma efetividade de longo alcance.

2.5 Superando os desafios

De acordo com a análise até agora apresentada, a construção etimológica do termo acesso à justiça é multifacetada. Porém, é consensual que ele é um direito fundamental de todo ser humano. Além disso, o impacto de não poder buscar ou obter justiça ultrapassa a seara de uma privação de direitos, mas envolve a construção de um Estado eficaz, justo e inclusivo.

Embora os problemas de justiça não sejam restritos aos pobres, são as populações em situação de vulnerabilidade que tem maior probabilidade de enfrentar os impactos negativos da ausência de suporte legal. Por consequência, essa dinâmica consolida a pobreza, a desigualdade e a exploração. Ressalta-se ainda que o acesso à justiça é o único direito codificado em todo tratado de direitos humanos (MWAMBENE; DUBIN; LAWSON, 2021).

Não há dúvida, pois, que o acesso a justiça é elemento basilar para alcançar o desenvolvimento sustentável. Primeiro, porque o homem tem o poder de proteger o meio ambiente ao utilizar os serviços judiciais, por exemplo. Segundo, o tempo geológico que vivemos - Antropoceno¹⁶ - marca a necessidade de refinarmos as políticas públicas. No

¹⁶O Antropoceno é um período geológico marcado pelo desenvolvimento humano intensivo (uso da inteligência, criatividade, organização social e tecnologia), contudo com efeitos jamais vistos no ecossistema.

entanto, que política pública poderia ser mais eficiente do que aquela que pensa no interesse humano integrado ao meio ambiente?

Com base nessa unidade de análise e estrutura conceitual, é possível concluir que um número significativo de pessoas está excluído da justiça por ausência de uma estrutura centrada no ser humano. Assim, é preciso traçar estratégias para fortalecer o acesso à justiça. Nesse ponto, após entender a natureza e impacto do problema é preciso projetar ferramentas eficientes. O próximo capítulo apresentará a estratégia de enfrentamento do desafio.

3 OPORTUNIDADE DE IMPLEMENTAR O ACESSO A JUSTIÇA: mesclando ferramentas de design e inovação

Partindo da premissa de que bilhões de pessoas são excluídas do direito de ter acesso à justiça, bem como de que isso tem um custo individual, social e econômico significativo, especialmente sobre os mais vulneráveis, este capítulo apresenta uma análise crítica de que os sistemas de justiça estão falhando em responder proativa e efetivamente ao utilizar as ferramentas tradicionais. Após, explora o *Legal Design* como estratégia para fortalecer o sistema de justiça e recomenda que seja priorizado o progresso em direção ao acesso centrado nas pessoas.

3.1 Pensando fora da caixa

A moldura jurídica atual foi influenciada pelo formalismo. Com respeito ao formalismo clássico, seus defensores¹⁷ apoiaram a concepção de que a interpretação do direito deveria ser estritamente técnica. Para fins analíticos, um traço básico que caracteriza a vertente clássica do formalismo jurídico é a rigidez da linguagem. Isso implica que o direito, enquanto conjunto de normas, está estruturado em um padrão linguístico rígido e próprio.

Assim, a delimitação do direito como um corpo de normas impactou a instrução acadêmica-jurídica ao descontextualiza-la de fatores históricos, sociais e políticos, ou seja, afastou o direito da sociedade. Desta maneira, “quando as leis são determinadas a distância, as comunidades perdem poder e as pessoas sentem-se pouco estimuladas a unirem-se para mudar o mundo em que vivem” (CAPRA; MATTEI, 2018, p.159).

Porém, o legado da sociedade 5.0¹⁸ é o reconhecimento do homem como destinatário das normas jurídicas. Portanto, ao pensar na estrutura linguística, em sentido

¹⁷ Nos Estados Unidos, Christopher Columbus Langdell (primeiro reitor da Faculdade de Direito de Harvard/ 1826-1906) foi um dos precursores do formalismo jurídico (CAPRA; MATTEI, 2018).

¹⁸A sociedade não é estática. A humanidade se transforma a partir das mudanças culturais, políticas, sociais e econômicas. Esses estágios de mudança e desenvolvimento são estudados a partir de classificações:

O desenvolvimento dos seres humanos costuma ser estudado por meio de uma divisão em quatro tipos de sociedades: a sociedade caçadora-coletora e nômade (Sociedade 1.0), a sociedade agrária e sedentária (Sociedade 2.0), a sociedade industrial e de produção em massa (Sociedade 3.0) e a sociedade da informação e da velocidade das transformações tecnológicas (Sociedade 4.0). Não há uma data específica para marcar as mudanças dessas eras nas sociedades e essa evolução não

amplo, há que se lhe emprestar a função prática como elemento capaz de reconhecer e proteger os direitos do homem, bem como subsidiar a resolução de conflitos.

Com efeito, o problema que temos diante de nós não é filosófico, mas jurídico e, num sentido mais amplo, político. Não se trata de saber quais e quantos são esses direitos, qual é sua natureza e seu fundamento, se são direitos naturais ou históricos, absolutos ou relativos, mas sim qual é o modo mais seguro para garanti-los, para impedir que, apesar das solenes declarações, eles sejam continuamente violados (BOBBIO, 2004, p.17).

O presente e o futuro da implementação do direito é centrar as normas no ser humano. Isso porque, “o importante não é fundamentar os direitos do homem, mas protegê-los. Não preciso aduzir aqui que, para protegê-los, não basta proclamá-los” (BOBBIO, 2004, p.22). A primeira dificuldade, em vista disso, é inovar.

Assim, a inovação é essencial para que a Sociedade 5.0 compreenda as complexidades das questões humanas e do planeta e dessa forma desenvolva alternativas em prol do ser humano, da sua qualidade de vida e da sustentabilidade ambiental.

Na Sociedade 5.0, as pessoas utilizarão sua criatividade não apenas para si, mas também para a natureza e para a tecnologia, de modo a alcançar a simbiose com eles, permitindo o desenvolvimento sustentável. É um conceito que está alinhado com as medidas necessárias para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) adotados pelas Nações Unidas (NEVES JUNIOR, 2020, p.97).

O termo “inovação” é muitas vezes simplificado apenas como “algo novo”. Entretanto, a inovação tem ampla paleta de categorias e aplicações. O consenso, porém, reside no fato de que o ponto de partida é a “ideia”. Assim, a inovação pode ser definida como “the creation of value by using relevant knowledge and resources for conversion of an idea into a new product, process, or practice, or improvements in an existing product, process, or practice” (VARADARAJAN, 2018)¹⁹.

A inovação atualmente circula pelo tapete vermelho das instituições judiciárias brasileiras. E a pandemia potencializou a necessidade de inovar. Inovar envolve abordar uma questão ou problema de uma forma não convencional. Para ilustrar a necessidade de

ocorre na mesma velocidade em todos os países, uma vez que são resultado de diversos fatores, como evolução tecnológica, educação, desenvolvimento da economia, alterações sociais e culturais (NEVES JUNIOR, 2020, p.94).

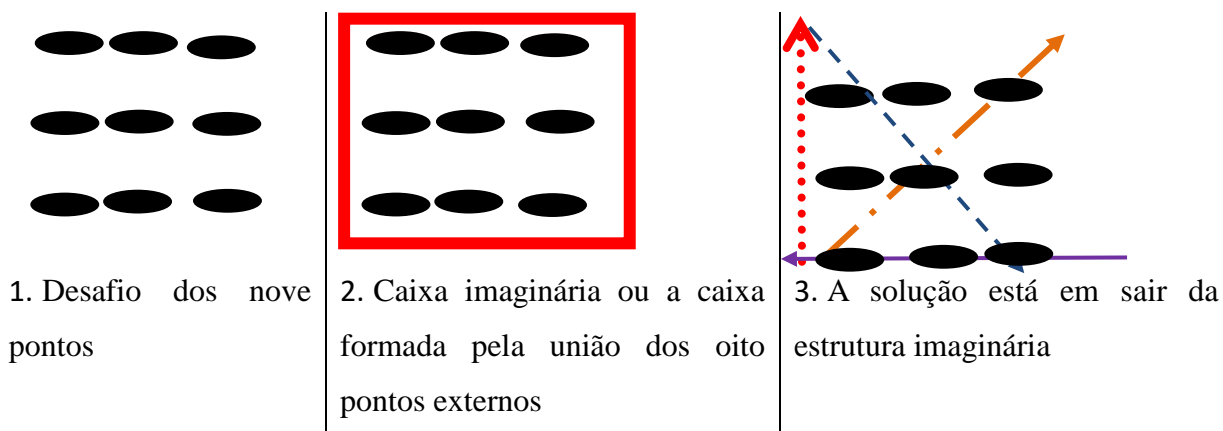
O termo “Sociedade 5.0” foi divulgado pelo Japão em janeiro de 2016, como sinônimo de sociedade sustentável ou centrada nas pessoas (ROJAS *et al*; 2021). Essa nova abordagem busca aproveitar os avanços tecnológicos para resolver os problemas da sociedade (envelhecimento, natalidade, ambiental, dentre outros), de forma a contribuir para a segurança, conforto e vida de alta qualidade. Desta forma, podemos afirmar que estamos no estágio da Sociedade 5.0.

¹⁹ “a criação de valor usando conhecimento e recursos relevantes para a conversão de uma ideia em um novo produto, processo ou prática, ou melhorias em um produto, processo ou prática existente”. (Tradução nossa)

pensar diferente, pode-se usar o exercício denominado “quebra-cabeça dos nove pontos” (em inglês, *nine dots puzzle*).

O exercício consiste em interligar nove pontos com apenas quatro linhas contínuas retas, sem levantar o lápis da página. Inconscientemente, a maior parte dos que se deparam com o desafio restringem as tentativas a uma caixa imaginária formada pelos nove pontos. O desafio, portanto, é encontrar a solução fora do quadro criado mentalmente pela própria pessoa.

Figura 4 - Quebra-cabeça dos nove pontos



Fonte: Autoria própria, 2022.

A este respeito, inovar é mudar radicalmente a percepção inicial do problema. A caixa imaginária, muitas vezes, assume a forma da legislação. O profissional do direito tende a ser resistente a “pensar fora da caixa” por assumir como verdade que a lei o impede de ser criativo. Por outro lado, “pensar fora da caixa” não significa ignorar a legislação, mas questionar a visão tradicional de aplicá-la.

Acautele-se, porém, que toda inovação envolve mudança, mas nem toda mudança é inovadora (RUBIN; ABRAMSON, 2018). Isso porque, inovar envolve testar ideias e convertê-las em soluções geradoras de valor prático. Por que inovar? Para evitar a obsolescência das normas jurídicas e melhorar a experiência do usuário do serviço judicial.

descendo do plano ideal ao plano real, uma coisa é falar dos direitos do homem, **direitos sempre novos e cada vez mais extensos**, e justificá-los com argumentos convincentes; outra coisa é garantir-lhes uma proteção efetiva. Sobre isso, é oportuna ainda a seguinte consideração: **à medida que as pretensões aumentam, a satisfação delas torna-se cada vez mais difícil**. Os direitos sociais, como se sabe, são mais difíceis de proteger do que os direitos de liberdade. Mas sabemos todos, igualmente, que a proteção internacional é mais difícil do que a proteção no

interior de um Estado, particularmente no interior de um Estado de direito. Poder-se-iam multiplicar os exemplos de contraste entre as declarações solenes e sua consecução, entre a grandiosidade das promessas e a miséria das realizações. Já que interpretei a amplitude que assumiu atualmente o debate sobre os direitos do homem como um sinal do progresso moral da humanidade, não será inoportuno repetir que esse crescimento moral não se mensura pelas palavras, mas pelos fatos. De boas intenções, o inferno está cheio (BOBBIO, 2004, p.32). (grifo nosso)

A capacidade de inovação de uma organização é determinada por sua cultura e estrutura para implementar novas ideias.

3.1.1 A cultura institucional: criar um ambiente propício para a inovação

Para que uma instituição desenvolva uma cultura de inovação próspera é necessário importar e explorar o conhecimento, além de investimento humano, por meio de capacitação. Um *insight* que contribui com esse diálogo surge a partir do pensamento sistêmico. A característica crucial desse pensamento é o fato de que a vida humana não é um sistema linear, ou seja, a dinâmica da vida e das próprias leis humanas segue uma estrutura de aprendizagem, conexão e evolução.

Cada comunidade cria pensamentos e significados, o que dá origem a novas comunicações, de tal modo que a rede inteira gera-se a si própria. À medida que as comunicações continuam numa rede social, elas formam múltiplos ciclos de retroalimentação que terminam por produzir um sistema compartilhado de crenças, explicações e valores, também conhecido como cultura, que é continuamente mantido por novas comunicações (CAPRA; MATTEI, p.149, 2018).

Todo profissional de direito foi imerso em um ambiente catalítico ideal - a universidade. A partir dessa primeira experiência é possível absorver e aprender as normas jurídicas, bem como ser treinado para resolver problemas. Apesar disso, a curva de aprendizagem ao longo da vida deve ser acentuada, tanto para iniciativas estratégicas direcionadas como para não direcionadas, isto é, “fora da caixa”.

Por isso, o ambiente de uma instituição, como por exemplo o Poder Judiciário, deve encorajar o aprendizado não direcionado (ou a geração de novos conhecimentos) e experiências não tradicionais. Além disso, ampliar a sinergia entre os indivíduos para estimular a transferência do conhecimento produzido no ambiente interno e externo.

Nesse contexto, deve-se evitar a influência negativa do isolamento. O Poder Judiciário é formado por partes interessadas de diferentes formações: servidores, juízes, desembargadores, ministros, auxiliares, advogados e outras equipes. Todos formam um

sistema integrado e interconectado (não linear, mas sistêmico). Portanto, para inovar é preciso um espírito de parceria. Experiências e competências diversificadas garantem um ambiente fértil para que perguntas certas sejam feitas e soluções inovadoras sejam produzidas.

Ambientes institucionais inovadores adotam medidas para que haja adaptação humana. Nesse cenário, as capacitações e a informação pontual do projeto desenvolvido são essenciais. Assim, os personagens diretamente envolvidos estarão mais propensos a contribuir. A comunicação regular e clara é crucial.

3.1.2 Realizando a inovação: categorias segundo o grau de novidade

As inovações produzem diferentes efeitos de acordo com o grau de transformação produzido. Daí, podemos categorizar o processo de inovação criativa em 02 (duas) formas principais: inovação disruptiva e inovação incremental.

3.1.2.1 Inovação disruptiva

O termo “disruptivo” é sinônimo de “romper” (DICIONÁRIO PRIBERAM DA LÍNGUA PORTUGUESA, 2022). A expressão “inovação disruptiva” foi cunhada por Clayton Christenson, professor da Escola de Negócios de Harvard, em 1995 (GANDHE, 2015).

Desta feita, a inovação disruptiva é utilizada para descrever a inovação de caráter altamente revolucionária e que rompe a estrutura anterior, muda radicalmente o *status quo* (THOMOND; LETTICE, 2002). Exemplo de inovação disruptiva aconteceu na indústria cinematográfica, o formato VHS foi inutilizado pela acessão do DVD, que mais recentemente foi substituído pelo *streaming*. Em síntese, para ser disruptivo é necessário haver uma transformação significativa.

Contudo, como resultado ao conservadorismo, muitos tribunais continuam a se assemelhar aos tribunais do século passado, replicando os sistemas já existentes e não reformando a estrutura (SOURDIN; MCNAMARA, 2020). Daí haver uma grande barreira cultural em implementar inovações disruptivas no sistema judicial.

Reconhece-se, todavia, que a inovação judicial e as implicações para o acesso à justiça variam em quantidade e qualidade. Em particular, os tribunais em todo o mundo

fizeram mudanças urgentes para o modo online em resposta ao COVID-19. No entanto, os tribunais não foram impactados drasticamente pelo efeito disruptivo da inovação.

Porém, um emblemático uso de tecnologia disruptiva é a construção de um tribunal no ciberespaço, a exemplo do Tribunal da Internet de Pequim (*Beijin Internet Court*)²⁰. Este tribunal foi fundado em 09 de setembro de 2018 e utiliza uma plataforma online para resolução de conflitos - E-contecioso. As atividades são realizadas 24 horas por dia, podendo ser realizadas pelo celular ou computador. Dentre as ferramentas, por meio da inteligência artificial, temos: autenticação de identidade pelo reconhecimento facial, geração automática de petições, avaliação de risco de litígio (probabilidade de ganho de um processo), reconhecimento de voz em tempo real, assinatura eletrônica online, assistente de redação de documentos, entrega com um clique (a sentença pode ser enviada às partes ao mesmo tempo por e-mail, SMS, etc) e experiência panorâmica offline (área aberta ao público para esclarecer dúvidas e apresentar regras de funcionamento).

Em síntese, a inovação radical implica na construção de novas trajetórias (SANDBERG; AARIKKA-STENRROS, 2014) e requer uma mentalidade diferente das convencionais.

3.1.2.2 Inovação incremental

O termo “incremental” significa “que aumenta aos poucos, por etapas regulares” (DICIONÁRIO PRIBERAM DA LÍNGUA PORTUGUESA, 2022). A expressão “inovação incremental” corresponde, portanto, a inserção de uma modificação a um processo preexistente.

As inovações incrementais muitas vezes são refinamentos e extensões de produtos existentes e concentram-se em alavancar o desempenho da organização (VERMEULEN *et al*, 2007). Além disso, o ambiente organizacional que estimula a escuta dos usuários, que integra a equipe no processo de desenvolvimento do ciclo produtivo e possui uma estrutura flexível possui maiores chances de implementar e ter êxito na produção de inovações incrementais.

²⁰As informações a respeito do *Beijin Internet Court* foram coletados diretamente no site oficial, na data de 14/11/2022: <https://english.bjinternetcourt.gov.cn/index.html>

Um exemplo de inovação incremental é o motor do carro. A base por trás dos carros inventados é o motor a combustão. Entretanto, ao longo dos anos, ele foi sendo aprimorado para aumentar sua potência, sem que isso implicasse em mudanças muito significativas (OLIVEIRA JUNIOR; COSTA, 2021).

A inovação incremental surge como uma estratégia de efeito positivo. Ora, se a dificuldade de inovação for muito alta, a resistência também tende a ser maior. Por outro lado, o processo incremental pode alcançar um grau maior de colaboração e engajamento dos atores envolvidos (VERCHER; BOSWORTH; ESPARCIA, 2022). Considerando o formalismo judicial e valores como requinte, melhoria contínua e baixo risco, a inovação incremental tende a ser mais aceitável (MORENO-LUZÓN, 2018).

Em síntese, a inovação incremental implica no aperfeiçoamento ou variação de trajetórias já existentes (SANDBERG; AARIKKA-STENRROS, 2014) e tendem a ser utilizada por instituições com mentalidade mais estruturada ou burocrática.

3.1.2.3 A inovação e o Design organizacional do Poder Judiciário

As lentes radical e incremental nos ajudam a compreender o grau de uma inovação. Todavia, traduzir essa lógica para o contexto da experiência do usuário do Poder Judiciário é um desafio. Isto porque, ao pensarmos no fator humano, o foco principal é a interação singular de cada pessoa em vez de um produto ou processo estático.

Por isso, no processo de planejamento de inovação é necessário levar em consideração todos os atores envolvidos/impactados direta ou indiretamente. Afinal, a partir da participação colaborativa surgem gatilhos com o potencial de ativar uma resposta transformadora.

A inovação para a melhoria da prática jurídica, certamente pode envolver o uso de tecnologia, mas também abrange uma ampla gama de procedimentos operacionais e estratégicas.

A inovação e a criatividade humana são fatores essenciais para o sucesso. Daí decorre também o uso do *design*.

3.2 Legal Design

O termo *design* vem do inglês e se refere “tanto à ideia de plano, desígnio, intenção, quanto à de configuração, arranjo e estrutura” (CARDOSO, 2008, p.20). Portanto, da junção etimológica entre o aspecto abstrato (plano, intenção) e o aspecto concreto (arranjo, estrutura), têm-se que o termo *design* se refere a uma atividade que gera projetos.

Historicamente o *design* é resultado de três grandes processos: a industrialização, a urbanização e a globalização (CARDOSO, 2008). Por conseguinte, na concepção mais ampla a partir desses processos históricos, o termo *design* surge como um movimento para integrar um grande número de elementos díspares - pessoas, objetos, moradias, legislações, tratados - de forma harmoniosa e dinâmica (CARDOSO, 2008).

Esse caráter de conexão e transformação influenciou o espaço jurídico. Em especial, porque o *design* possui uma perspectiva interdisciplinar e reflexiva (BERGER-WALLISER; BARTON; HAAPIO, 2017).

Design is a field built around ‘How’ — that can complement a field of ‘What’ like law. Design is about figuring out smart, usable, practical ways to make change happen — to make more engaging communications, to create breakthrough new products, to deploy more satisfying services, and to set up more effective organizations, policies, and strategies (HAGAN, _) ²¹.

Nesse diapasão surge o *Legal Design* - a combinação do pensamento jurídico com as ferramentas do *design* (BERGER-WALLISER; BARTON; HAAPIO, 2017). Uma das pioneiras nos estudos sobre a abordagem entre o Direito e o Design é Margaret Hagan. Ela dirige o *Legal Design Lab*²², laboratório da *Stanford Law School e Institute of Design*, que desenvolve iniciativas inovadoras. Margaret Hagan define o *Legal Design* como:

Legal design is the application of human-centered design to the world of law, to make legal systems and services more human-centered, usable, and satisfying. Legal design is a way of assessing and creating legal services, with a focus on how usable, useful, and engaging these services are (HAGAN, _) ²³.

Desta forma, o *Legal Design* oferece uma grande contribuição social na medida que aperfeiçoa o sistema jurídico para funcionar melhor para as pessoas. Todavia, adverte-

²¹“ O design é um campo construído em torno de 'como' - que pode complementar um campo de 'o que' como o direito. Design é descobrir maneiras inteligentes, utilizáveis e práticas de fazer a mudança acontecer – tornar as comunicações mais envolventes, criar novos produtos inovadores, implantar serviços mais satisfatórios e estabelecer organizações, políticas e estratégias mais eficazes.” (Tradução nossa)

²²Site oficial: <https://www.legaltechdesign.com/>.

²³ “O design jurídico é a aplicação do design centrado no ser humano ao mundo do direito, para tornar os sistemas e serviços jurídicos mais centrados no ser humano, utilizáveis e satisfatórios. O design jurídico é uma forma de avaliar e criar serviços jurídicos, com foco em quão utilizáveis, úteis e envolventes são esses serviços.” (Tradução nossa)

se que a influência do *design* no direito não afasta ou diminui a eficácia da lei, ao contrário contribui para a verdadeira finalidade do direito: fornecer direção, ordem e justiça para todos.

3.2.1 Foco no usuário como métrica do Legal Design

O ponto de partida do *Legal Design* é o ser humano. Isso é relevante se considerarmos que pessoas comuns ou leigas sobre a linguagem jurídica não conseguem compreender documentos complexos ou encontrar o que procuram. Assim, aprimorar a forma como a informação é transmitida com foco no usuário significa promover o bem-comum.

Na atualidade, os serviços *on-line* têm sido progressivamente inseridos no sistema judicial (sites de informações patrocinados pelo governo ou entidades privadas, chatbot, dentre outros), de forma que ajudas jurídicas estão disponíveis para mais pessoas. Entretanto, não basta disponibilizar serviços ou informações em plataformas *on-line* para que leigos sejam beneficiados.

O foco no usuário como métrica não significa o quanto ele se sente bem ou lhe parece razoável um serviço. Em vez disso, com vistas ao resultado final a experiência do usuário significa o quanto as pessoas estão engajadas com o serviço, ou seja, se elas são capazes de entender, usar intuitivamente e encontrar valor prático sem despender excessivamente tempo (HAGAN, 2016).

De fato, direito e inovação, não podem evoluir isoladamente. A sociedade está em constante transformação, especialmente sob a influência da tecnologia. Assim, o direito precisa se adaptar às mudanças sociais e proporcionar à sociedade acesso à justiça com rapidez e clareza. Nesse ponto, a inovação é imperativa para alcançar esses resultados.

A barreira atual é construir/ aprimorar recursos para apresentar informações de forma utilizável e amigável e, ao final, essas informações sejam valiosas para pessoas além de especialistas (HAGAN, 2016). É elementar, dessa forma, ouvir todos os atores envolvidos, especialmente o usuário final: o cidadão.

Para que uma inovação seja eficaz, portanto, o primeiro passo é realizar uma pesquisa para colher a opinião dos atores envolvidos e, assim, saber quais são suas necessidades. São eles que irão cooperar para que soluções eficazes sejam implementadas.

Para alcançar inovações centradas no ser humano e atender as necessidades dos usuários a abordagem do *design thinking* exerce um importante papel. O *design thinking* é um processo criativo desenvolvido na Universidade de Stanford por Rolf Faste em 1980 (MASSON; ROBINSON, 2021). De forma simples, o termo cunhado significa “pensar como um design”.

o Design Thinking se refere a maneira do designer de pensar, que utiliza um tipo de raciocínio pouco convencional no meio empresarial, o pensamento abduutivo. Nesse tipo de pensamento, busca-se formular questionamentos através da apreensão ou compreensão dos fenômenos, ou seja, são formuladas perguntas a serem respondidas a partir das informações coletadas durante a observação do universo que permeia o problema. Assim, ao pensar de maneira abduativa, a solução não é derivada do problema: ela se encaixa nele.

[...]

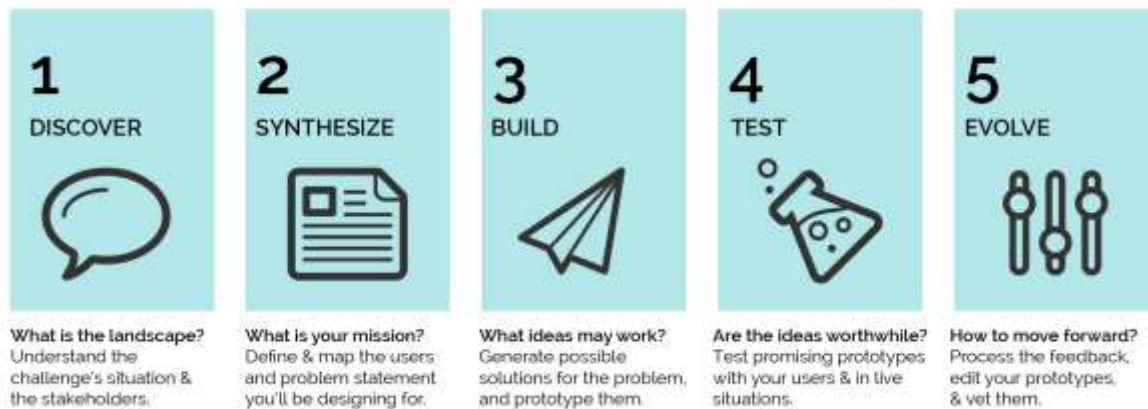
É essa habilidade, de se desvincular do pensamento lógico cartesiano, que faz com que o designer se mantenha “fora da caixa” (VIANNA et al, 2012, p.13-14).

Margaret Hagan, em sua obra publicada na internet intitulada *Law by Design*²⁴, aplicou a abordagem do *design thinking* ao direito para repensar a inovação de forma a apresentar serviços jurídicos utilizáveis, úteis e envolventes. Daí ela identificou o pilar do processo de pensar como design que é centrar no “COMO”. Hagan incentiva a olhar para coisas e sistemas que utilizamos e considerar as seguintes perguntas: Como ele poderia ser melhor? Como ele poderia ser mais fácil de usar? Como ele poderia atrair minha atenção e comprometimento?

Para identificar e resolver problemas, Hagan desenvolveu uma metodologia que denominou de processo de design. O ciclo de ações, definido pela autora, é baseado em etapas que podem ser ajustadas e adaptadas de acordo com os interesses do desenvolvedor/design. Os estágios são assim definidos: descoberta, síntese, construir, teste e implementar.

Figura 5 - Processo de design

²⁴Disponível em: <https://lawbydesign.co/legal-design/#design-thinking>.



Fonte: HAGAN, _.

O primeiro estágio do processo de design idealizado por Hagan envolve descobrir o *status quo* das pessoas envolvidas no desafio proposto. Isso significa que o desenvolvedor/design deve entender a área estudada sob o ponto de vista do usuário que está diretamente ligado a ela. Algumas das ferramentas são: entrevistas, consultas com especialistas no assunto, exercícios hipotéticos.

No segundo momento, as informações coletadas e as percepções são reunidas e sintetizadas. Uma das ferramentas mais utilizadas nessa etapa é o mapeamento, isso porque o desenvolvedor/design deve reduzir as informações em documentos padronizados de forma que oriente de forma clara todo o restante do processo.

O terceiro estágio é o da construção. Para Hagan, este estágio é o momento em que o desenvolvedor/design cria ideias e os prototipa. Os protótipos podem ser descritos como o processo de transformar ideias em objetos visuais, que por sua vez comunicam as várias qualidades e/ou funcionalidade do produto que se deseja produzir (WANG; RANSCOMBE; EISENBART, 2022).

Assim, uma das ferramentas utilizadas é o *brainstorming* (tempestade de ideias). Esse processo criativo de ideias consiste em cada integrante da equipe de pesquisa, em pouco tempo, dar sugestões para resolver o problema, sem que haja interferência ou crítica dos demais participantes. Em seguida, uma ou mais ideias são selecionadas para a próxima etapa. A partir da ideia selecionada no *brainstorming* cria-se um protótipo simples. Segundo Hagan, à medida que se constroem coisas, novas ideias aparecem.

A quarta etapa é o teste. Em sua obra eletrônica já citada, Hagan afirma que a construção e o teste devem ocorrer quase simultaneamente. O processo de teste é obtido através de feedback de outros profissionais ou usuários. A partir das análises coletadas é possível refinar as ideias.

Na última etapa, o desafio é transformar o protótipo em algo real.

De fato, aplicar novas abordagens e métodos centrados no ser humano, a exemplo do *design thinking*, promovem resposta a desafios em prol do acesso à justiça.

3.3 O “visual de aproximação”

Por meio de uma abordagem interdisciplinar entre Direito e *Design* é possível criar oportunidades de inovações que efetivem o acesso à justiça. A métrica, sem dúvida conforme já discutido anteriormente, é o usuário do serviço.

Nesse ponto, a empatia é um princípio fundamental para unir de forma eficaz o Direito com as ferramentas do *Design*. Aqui, entende-se por empatia o exercício de se colocar no lugar do outro. Essa aplicação proporciona a construção de uma sociedade baseada em justiça e sustentabilidade.

De acordo com essa mentalidade, o design centrado no usuário representa a quinta revolução do Judiciário ou Judiciário 5.0. Isto porque, supera a ideia de mera introdução de tecnologias (marco da revolução 4.0) para também inserir o fator humano.

Na verdade, após a Quarta Revolução Industrial, que reorganizou os processos industriais com base em tecnologias de ponta, comunicando pessoas, produtos e sistemas complexos ao longo de toda a cadeia produtiva, mediante a utilização de robôs, internet, *Big Data* e de outras ferramentas de informática, buscando o uso racional e mais eficiente de recursos de produção, fala-se em Era da Criatividade e em avançarmos para a Sociedade 5.0, na qual a diversidade e as novas tecnologias precisam ser empregadas com inteligência coletiva e em prol do próprio ser humano e de sua qualidade de vida, bem como do equilíbrio do planeta Terra (NEVES JUNIOR, 2020, p.26, 27).

A velocidade das mudanças nos processos tecnológicos é sentida rapidamente (a exemplo do uso de robôs, automação de procedimentos, cruzamento e estruturação de dados). Obviamente, essa realidade afeta muito o setor judicial. Todavia, inovar sem pensar no fator humano é promover o distanciamento entre o Poder Judiciário e o cidadão.

O Judiciário 5.0 visa resolver questões sociais a partir de uma nova perspectiva: focar no ser humano para construir uma sociedade sustentável. Uma sociedade sustentável é aquela que se envolve ativamente com o presente sem comprometer as oportunidades do

futuro, organizando-se para melhorar a qualidade de vida e a autonomia dos cidadãos (ROJAS *et al*, 2021).

Diante desse cenário, a gestão judiciária deve seguir o caminho da Sociedade 5.0 e construir um Judiciário 5.0, reunindo, em síntese, as seguintes características: ser humano é colocado no centro de sua política pública, devendo ser ouvidos tanto os usuários externos e internos, mas também todos os que são direta ou indiretamente impactados pela gestão judiciária; o meio ambiente, como decorrência, também deve permanecer no centro das atenções da organização; as inovações tecnológicas devem ser estimuladas e continuamente utilizadas, respeitando-se a dignidade da pessoa humana e visando ao equilíbrio ambiental e à constante melhoria da qualidade de vida das pessoas; a capacitação das pessoas para o uso das novas tecnologias deve ser constante, assim como a atenção à saúde física e mental diante desses aprimoramentos; o espírito crítico e a visão sistêmica devem ser também estimulados; a hierarquia e as formalidades devem ficar reservadas às situações e à medida que forem imprescindíveis, tais como na condução do processo e no momento de tomada de decisões; a compreensão de que os problemas complexos vividos serão mais bem solucionados por meio da inteligência e da criatividade coletivas, ou seja, com cocriação e colaboração, aproveitando-se os conhecimentos, experiências e os pontos de vista de todos; a utilização de espaços de trabalho e de descanso que permitam a aproximação, o envolvimento e a troca de experiência entre as pessoas é essencial para o compartilhamento de ideias e para o estímulo à criatividade; a transparência é essencial para o constante aperfeiçoamento da gestão (NEVES JUNIOR, 2020, p.101, 102).

Centrar as inovações judiciais no usuário do serviço é uma das formas de implementar e alcançar os objetivos dos ODS até o ano de 2030. Afinal, serviços orientados para o usuário integram aos sistemas organizacionais os pilares do meio ambiente, da sociedade (coletividade) e economia. Tal integração gera a sustentabilidade.

4 PESSOAS COMUNS PODEM BUSCAR A JUSTIÇA AMBIENTAL NO BRASIL?

O Poder Judiciário oferece grandes oportunidades de inovação. Embora haja previsões ousadas de inovações disruptivas, os profissionais do direito não devem se deixar cegar por faróis distantes à custa de oportunidades perdidas no curto prazo. Este capítulo apresenta etapas incrementais que as práticas judiciárias podem adotar para promover o acesso a justiça na esfera ambiental para pessoas comuns. O processo de pesquisa se desenvolve a partir do modelo de *design Double Diamond*, composto por quatro fases: descobrir, definir, desenvolver e entregar.

4.1 Propagando a justiça ambiental por meio de informação clara

Governos mundiais se comprometeram a proteger os ecossistemas, promover a igualdade e o acesso à justiça para todos, por meio dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS). Embora o acordo firmado pelos Estados membros da Organização das Nações Unidas seja uma importante conquista política, também representa um desafio significativo.

A natureza multidimensional dos objetivos aumenta a complexidade e desafia a implementação de soluções sustentáveis. Por exemplo, uma meta do ODS 16²⁵ “Paz, Justiça e Instituições Eficazes” é “Promover o Estado de Direito, em nível nacional e internacional, e garantir a igualdade de acesso à justiça para todos” (Meta 16.3). Outra (16.6) é “Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis”. Ainda outra, “Promover e fazer cumprir leis e políticas não discriminatórias para o desenvolvimento sustentável” (16.10.b). Por evidente, essas metas estão conectadas e alinhadas, assim ações positivas em uma refletirá em outra.

Por consequência, exige-se esforço para promover ações que conectem as metas e que produzam resultados eficientes. Nesse ponto, a percepção da relevância e das conexões entre as metas do ODS 16 resplandecem o papel fundamental do meio ambiente para o desenvolvimento e a existência humana.

²⁵ “Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.”

Historicamente, os movimentos ambientais foram construídos sob o viés de preservação da natureza. Entretanto, um movimento inovador surgiu em meados de 1980, nos Estados Unidos, que inseriu um novo enfoque aos debates ambientais: a justiça.

Justiça ambiental foi um termo concebido para alertar que as injustiças sociais e a degradação ambiental possuíam raízes comuns (ACSELRAD; HERCULANO; PADÚA, 2004). Aqui, por justiça ambiental Robert Bullard destaca que é a:

busca do tratamento justo e do desenvolvimento significativo de todas as pessoas, independentemente de sua raça, cor, origem ou renda no que diz respeito à elaboração, desenvolvimento, implementação e reforço de políticas, leis e regulações ambientais. Por tratamento justo entenda-se que nenhum grupo de pessoas, incluindo-se aí grupos étnicos, raciais ou de classe, deva suportar uma parcela desproporcional das consequências ambientais negativas resultantes de operações industriais, comerciais e municipais, da execução de políticas e programas federais, estaduais, locais ou tribais, bem como das consequências resultantes da ausência ou omissão dessas políticas (*apud*, ACSELRAD; HERCULANO; PADÚA, 2004, p. 9).

No caso do Brasil, o potencial do movimento pela justiça ambiental é colossal. Isso porque é alto o grau de desigualdade e injustiças que acabam por refletir no campo ambiental. Por amostragem temos o rompimento de barragens (caso de Mariana e Brumadinho), vazamentos e acidentes na indústria petrolífera (janeiro/2022 no litoral do Ceará, agosto/2019 no litoral do nordeste e sudeste) e acidentes radioativos (Césio-137 em Goiânia - setembro/1987). “O desprezo pelo espaço comum e pelo meio ambiente se confunde com o desprezo pelas pessoas e comunidades” (ACSELRAD; HERCULANO; PADÚA, 2004, p.11).

Todas essas situações refletem o mesmo processo para alcançar o sucesso na implementação do ODS 16: instituições eficazes asseguram o amplo acesso às informações relevantes sobre os recursos naturais, bem como garantem o acesso à justiça para que todos possam defender seus direitos individuais e coletivos.

Dessa forma, este trabalho propõe a criação de um painel de ajuda com informações ambientais - experiências, ideias, dado, estratégias - com vistas a promover o diálogo permanente entre as instituições e a sociedade.

Existe uma ligação lógica entre democratizar o saber ambiental e a capacidade da sociedade de agir diante da injustiça/degradação ambiental.

4.2 Consolidando a relação do Judiciário com a sociedade: publicidade das informações

Enquanto os dados econômicos e sociais dominam os bancos de dados de desenvolvimento global, os dados ambientais são desvalorizados. Por exemplo, dos 1.600 indicadores de desenvolvimento do Banco Mundial, apenas 138 (8%) dizem respeito ao meio ambiente (COSCIEME; MORTENSEN; DONOHUE, 2021). Essa disparidade de dados é comum nas instituições, o que reflete na participação dos cidadãos nas políticas públicas.

O primeiro passo para reduzir a lacuna de informações entre Poder Público e cidadãos é a divulgação de dados brutos e livres para interpretação. No entanto, essa abordagem restrita a mera publicidade esbarra nos parâmetros de utilidade e qualidade da informação para o público geral. Isso porque, informações brutas possuem maior valor para indivíduos com alta familiaridade com números e dados técnicos.

Entretanto, a abordagem de fornecimento das informações orientada para o usuário possui resultados mais eficazes. A premissa básica é de que o cidadão deve ser capaz de visualizar e compreender facilmente a informação publicada pela Instituição Pública.

A abordagem orientada para o usuário é particularmente importante em âmbito ambiental, porque a problemática ambiental afeta predominantemente comunidades vulneráveis (populações minoritárias, de baixa renda e pouca instrução escolar). Ademais, “o ambiente não atua de modo isolado. As alterações ou mudanças em um sistema particular apresentam repercussões no conjunto maior” (MESQUITA; SOUSA, 2020, p.661).

O Poder Judiciário estadual representa um importante laboratório de experimentação e inovação para efetivar a publicidade de informações ambientais, dada a relevância social do acesso à justiça.

A adoção de práticas transparentes de divulgação de informações e o estabelecimento de mecanismos para assegurar que o cidadão tenha acesso às questões às quais a demanda é uma necessidade atual e cada vez mais frequente no ecossistema judiciário. [...]

Nesse âmbito, a instituição que não mantém uma interação com a sociedade de forma clara e cuja informação nem sempre chegue a ela com uma linguagem acessível está, conseqüentemente, destinada a fracassar (PICCOLI, p.76, 2021).

Assim, o presente trabalho propõe a criação de um protótipo²⁶ para publicar dados e remover barreiras ao acesso à justiça, adotando uma abordagem centrada no usuário.

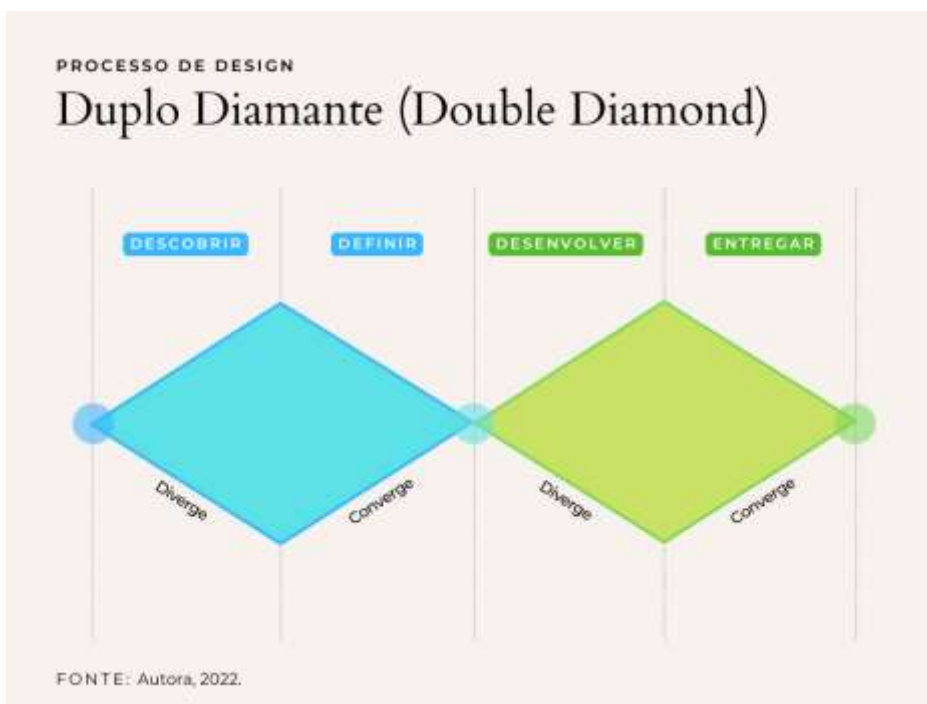
4.2.1 Dados e métodos

Adotamos a perspectiva de “usuário comum” como sendo uma pessoa idealizada que busca informações, tendo alguma habilidade com computadores, mas não possuindo habilidade técnica avançada (WANG; SHEPHERD, 2020). Além disso, excluimos a perspectiva de indivíduos com deficiência e os analfabetos digitais. Nesse ponto, encorajamos pesquisas para abordar essas limitações.

No contexto do desenvolvimento do produto, aplicou-se as etapas do Duplo Diamante (*Double Diamond*), metodologia do *Design Thinking*. Esse método foi escolhido porque fornece uma descrição visual abrangente e detalhada do processo de pesquisa.

A base processual para o desenvolvimento do projeto é composto de quatro fases principais: descobrir, definir, desenvolver e entregar. Ao longo do percurso fez-se inúmeros retornos à fase preambular de pesquisa (referencial teórico) que embasaram os capítulos anteriores desta tese.

²⁶ O escopo desta tese visou prototipar as partes gráficas e interativas da plataforma, não incluído o desenvolvimento e programação necessários para a finalização do produto.

Figura 6 - Duplo Diamante (*Double Diamond*)

Fonte: Autoria própria, 2023.

O quadro a seguir apresenta a síntese do processo de execução:

Quadro 2 - Processo de design Duplo Diamante

| Etapa | Ferramenta | Resultado |
|------------------|--|---|
| <i>Descobrir</i> | <i>Brainstorming</i> | Aprofundar o entendimento sobre os serviços judiciais e as ferramentas de <i>design</i> |
| | Imersão no contexto por meio da Especialização “Jurisdição Inovadora - para além de 2030” e participação na oficial “Visual Law” | |
| <i>Definir</i> | Pergunta norteadora | Como podemos aprimorar a atuação do Poder Judiciário para assegurar que o cidadão comum tenha acesso às informações sobre os recursos ambientais? |
| | Definição da persona | Cidadão comum |
| | Explorando <i>insights</i> | Identificar insights a partir das seguintes premissas: desafios, benefícios, patrocinadores e riscos. |

| | | |
|--------------------|----------------------------------|---|
| <i>Desenvolver</i> | Materializar e refinar as ideias | Elaboração de um <i>storyboard</i> |
| | Prototipagem | Protótipo |
| <i>Entregar</i> | Evolução para a solução | Protótipo navegável da ideia (atualizado) |
| | | <i>Pitch</i> |

4.2.2 1ª Etapa: *Descobrir*

A primeira fase do modelo de processo de design Duplo Diamante é “descobrir” a ideia ou inspiração inicial. Nesse contexto, a investigação adota o modelo de divergência, ou seja, o pesquisador “olha para fora” para entender melhor o contexto do problema e permitir uma ampla gama de influência e perspectivas. Essa fase pode envolver atividades como entrevistas com partes interessadas ou usuários, gerenciamento de informações e grupos de pesquisas (COUNCIL, 2007).

Numa fase inicial a pesquisadora fez uma imersão em profundidade, visando compreender a constelação que envolve a inovação no judiciário. Firme em tal propósito, a pesquisadora realizou o curso de Especialização em “Jurisdição Inovadora - para além de 2030”, decorrente da parceria com o Conselho Nacional de Justiça - CNJ e o Centro de Estudos Judiciários do Conselho da Justiça Federal - CEJ/CJF, com 380 horas-aula, durante o período de outubro/2021 a agosto/2022.

Com base nisso, a pesquisadora teve a oportunidade de participar de atividades assíncronas e síncronas, palestras com especialistas renomados em nível nacional e internacional, orientação bibliográfica e pesquisas de campo (entrevistas, visitas e atividades práticas).

Ademais, aproveitando-se do espaço acadêmico de imersão, a pesquisadora desenvolveu uma pesquisa qualitativa com o fim de entender o contexto do problema e identificar necessidades e oportunidades dos sujeitos envolvidos, sem que houvesse o compromisso de esgotar o conhecimento. Assim, o foco era ter empatia para olhar para diferentes direções (O que as pessoas falam? Como as pessoas agem? O que as pessoas pensam? Como as pessoas se sentem?).

Portanto, aplicou-se diversas técnicas para a realização da pesquisa qualitativa:

a. *Jornada do usuário*: a pesquisadora juntamente com a equipe de estudo formada por profissionais de diferentes formações (magistrados federais, estaduais, eleitorais e trabalhistas; servidores públicos) se reuniram no prédio da Escola Nacional de Formação e

Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM, em meados de maio de 2022. Na ocasião, compartilharam suas experiências e mapearam as interações do usuário do serviço público. As informações coletadas foram importantes para identificar as barreiras que o usuário encontra. Foram utilizados post-its, canetas, quadro branco e flip-chart.

Os insights proporcionaram que os participantes compartilhassem e refletissem sobre suas memórias, sentimentos e motivações.

Figura 7 - Construção da jornada do usuário, oriundos do curso de especialização



Fonte: Autoria própria, 2022.

b. *Sombra*: Essa técnica foi utilizada para observar cuidadosamente situações reais de uso do serviço público. A pesquisadora e os demais participantes não interferiram no cenário observado. A área de experiência foi a Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em meados de 2022.

Buscou-se com isso identificar os comportamentos gerais dos usuários e suas interações com o espaço físico. Observou-se que a maioria dos usuários dos serviços judiciais está na faixa de 25 a 40 anos de idade (geração Y - millennials). Além disso, foi possível verificar que as pessoas adentram no espaço da justiça com semblantes sérios/preocupação e normalmente possuem dúvidas sobre acessibilidade dos serviços prestados.

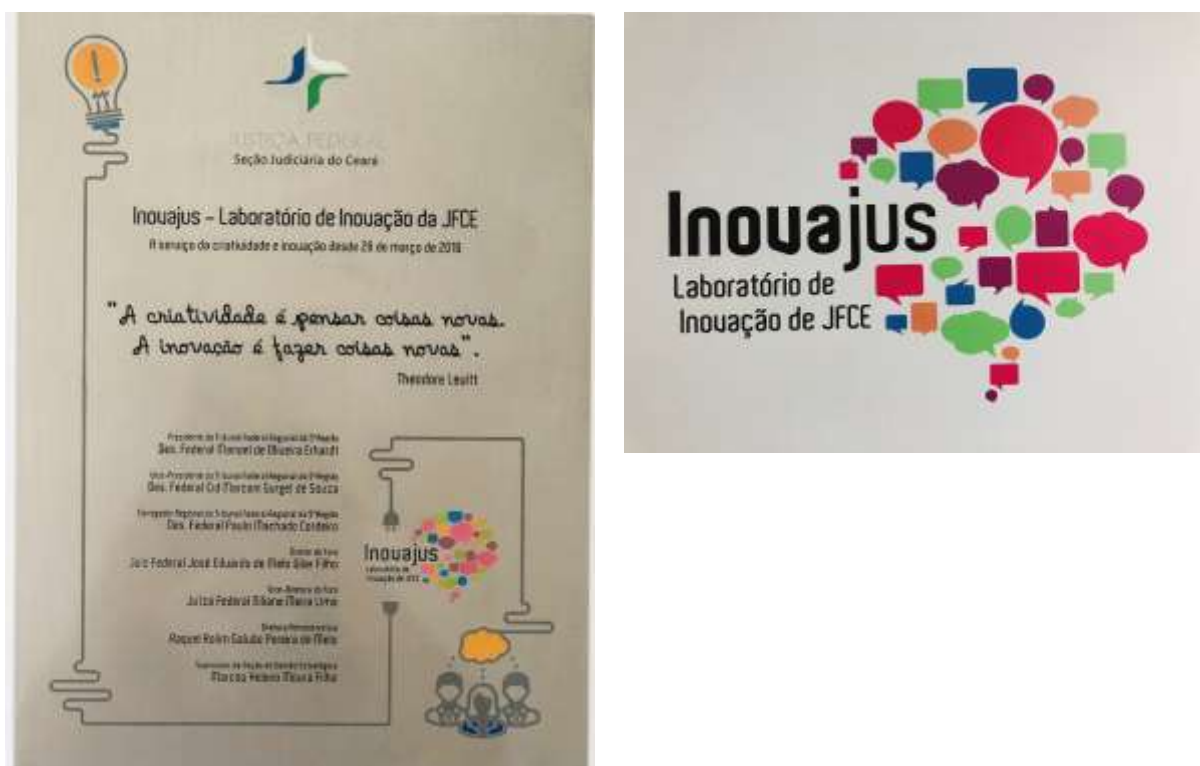
c. *Visitas técnicas*: Para compreender as atividades de inovação e compartilhar experiências e anseios, a pesquisadora visitou os Laboratórios de Inovação do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDF e da Justiça Federal do Ceará - JFCE

Figura 8 - Visita técnica no laboratório de inovação do TJDFT - junho/2022



Fonte: Autoria própria, 2023.

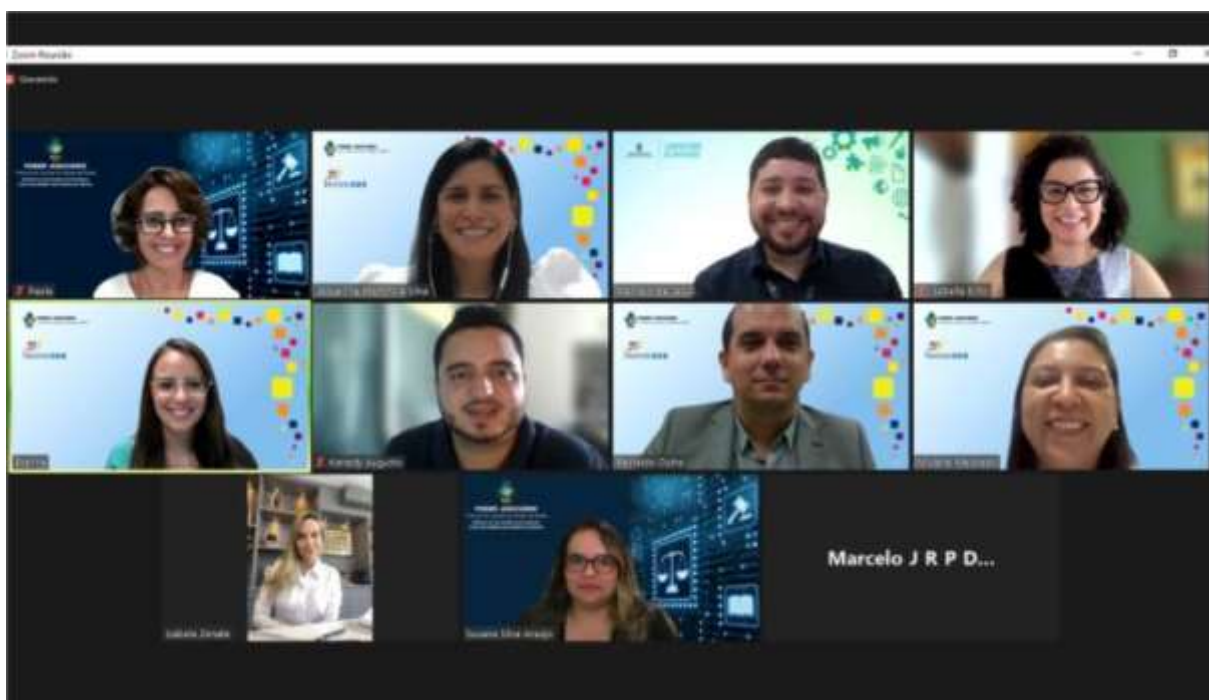
Figura 9 - Visita técnica no laboratório de inovação da JFCE - agosto/2022



Fonte: Autoria própria, 2023.

Além disso, a pesquisadora participou da oficina “Visual Law” realizada pelo Laboratório de Inovação e Inteligência (InovaJus), do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO), que teve por finalidade promover debates sobre a inovação.

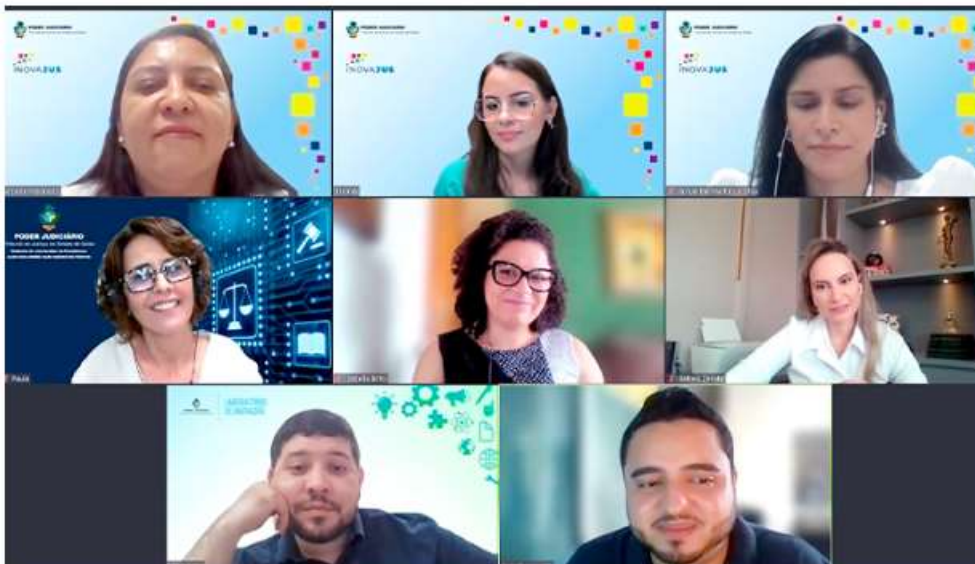
Figura 10 - Integrantes da oficina "Visual Law"



Fonte: TJGO, 2021.²⁷

Figura 11 - Encontro realizado na data de 27/10/2021 (oficina "Visual Law")

²⁷ Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Site: <https://www.tjgo.jus.br/index.php/oficinas/visual-law>



Fonte: TJGO, 2021.²⁸

Outro importante momento que compôs esta etapa de descoberta foi a participação no curso “Introdução à Inovação: conceitos, cenário, *design thinking*”, realizado no período de 13 a 15 de fevereiro de 2023, em Goiânia, pela Escola Judicial do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás - EJUG. O curso contou com a participação de servidores e magistrados goianos.

O curso teve como objetivo capacitar servidores e magistrados para atuarem como laboratoristas nas oficinas realizadas pelo Laboratório de Inovação (Inovajus). Por isso, dentre os temas abordados, destaca-se a teoria e prática do *Design Thinking*.

Figura 12 - Curso de formação promovido pela EJUG em 2023

²⁸ Reportagem publicada no portal do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. Site: <https://www.tjgo.jus.br/index.php/institucional/centro-de-comunicacao-social/17-tribunal/22836-laboratorio-de-inovacao-realiza-reuniao-para-treinamento-em-visual-law>



Fonte: EJUG, 2023.

Essas imersões auxiliaram na compreensão de princípios enunciados pela Resolução nº 395, de 7 de junho de 2021, que instituiu a “Política de Gestão da Inovação no âmbito do Poder Judiciário”, que estabeleceram ambientes propícios a prestação de serviço jurisdicional humanizado e eficaz. São eles: princípio da cultura da inovação, foco no usuário, participação, colaboração, desenvolvimento humano, acessibilidade, sustentabilidade socioambiental, desenvolvimento sustentável, desburocratização e transparência.

O artigo 3º da Resolução nº395/2021 dispõe que:

Art. 3º São princípios da gestão de inovação no Poder Judiciário:

I – cultura da inovação: promoção da cultura da inovação a partir da adoção de valores voltados ao estímulo da inovação incremental ou disruptiva, com prospecção e desenvolvimento de procedimentos que qualifiquem o acesso à justiça e promovam a excelência do serviço judicial, processual ou administrativo, com vistas a propiciar melhor atendimento ao usuário do Poder Judiciário;

II – foco no usuário: observância, sempre que possível, da construção de solução de problemas a partir dos valores da inovação consistentes na concepção do usuário como eixo central da gestão;

III – participação: promoção da ampla participação de magistrados e servidores, bem como de atores externos ao Poder Judiciário, sempre buscando a visão multidisciplinar;

IV – colaboração: trabalho em rede de inovação para a coordenação de esforços, cocriação, criatividade, experimentação e o compartilhamento de boas práticas;

V – desenvolvimento humano: desenvolvimento de novas habilidades dos magistrados e servidores que lhes permitam adquirir conhecimentos necessários às novas competências para

solução de problemas complexos, pensamento crítico, flexibilidade cognitiva, orientada a serviços e criatividade;

VI – acessibilidade: fomento à acessibilidade e à inclusão;

VII – sustentabilidade socioambiental: promoção da sustentabilidade socioambiental;

VIII – desenvolvimento sustentável: desenvolvimento econômico-social com a preservação da qualidade do meio ambiente e do equilíbrio ecológico, alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – Agenda 2030;

IX – desburocratização: aprimoramento e simplificação de tarefas, procedimentos ou processos de trabalho, de modo a promover agilidade, otimização de recursos e ganho de eficiência à prestação de serviços; e

X – transparência: acesso à informação e aos dados produzidos pelo Poder Judiciário, respeitadas as hipóteses de restrição e de sigilo legal e a proteção de dados pessoais.

Ao concluir a primeira etapa, a pesquisadora pôde descobrir o estado atual do campo de pesquisa e identificar problemas e oportunidades. De fato, toda essa atividade de pesquisa e coleta de conhecimento formalizaram fontes de inspirações para prosseguir com as demais etapas.

Diagnosticando todo esse contexto, foram identificadas três categorias principais de problemas: acesso a justiça, meio ambiente e falta de informação. Esse leque de pontos críticos foi considerado na próxima etapa.

4.2.3 2ª Etapa: Definir

A segunda fase do modelo de design Duplo Diamante é “definir”. Nesse contexto, a investigação adota o modelo de convergência, ou seja, o pesquisador interpreta e alinha as ideias, resultando em uma definição clara do desafio do projeto. Essa fase envolve atividades como desenvolvimento e gerenciamento do projeto (COUNCIL, 2007).

Diante do leque de possíveis problemas nas categorias selecionadas, esse foi o momento de definir o problema a ser resolvido com base nas informações adquiridas. Para isso, fez-se uso da ferramenta *How might we*, ou seja, a pergunta “Como poderíamos?” para refinar a pesquisa.

Assim, **como poderíamos aprimorar a atuação do Poder Judiciário para assegurar que o cidadão comum tenha acesso às informações sobre os recursos ambientais?**

A partir da compreensão da pergunta norteadora e dos dados de campo foram criadas duas personas para facilitar a ideação de uma solução, por meio da ferramenta mapa

da empatia. Nesse ponto, levou-se em consideração diferentes polaridades de características dos usuários: sexo, faixa etária, situação econômica, comportamento e preocupações.

Personas são arquétipos, personagens ficticiais, concebidos a partir da síntese de comportamentos observados entre consumidores com perfis extremos. Representam as motivações, desejos, expectativas e necessidades, reunindo características significativas de um grupo mais abrangente. [...] Elas auxiliam no processo de design porque direcionam as soluções para o sentido dos usuários (VIANNA *et al*, 2012, p.80).

O método persona se faz necessário porque para desenvolver um produto capaz de atingir resultados positivos é preciso ter um entendimento claro do usuário. Dessa forma, o usuário precisa ser incorporado ao processo de *design*.

Personas são pessoas fictícias, com arquétipos específicos que representam o usuário alvo da pesquisa (SUN; 2022). Ao criar personas, o pesquisador consegue evocar empatia, ou seja, entender os sentimentos e necessidades de outras pessoas. A clássica aplicação do método persona envolve criar um nome, uma imagem/foto, descrição com características, necessidades, objetivos, comportamento, dentre outros elementos que se fizerem necessários.

As duas personas criadas neste trabalho foram idealizadas a partir dos insights obtidos pela pesquisadora na etapa de imersão. De fato, com base nos dados coletados é possível fazer uma apresentação em forma narrativa de uma persona que a faz parecer verdadeira. Há uma tendência humana natural em ser receptivo a histórias e, conseqüentemente, essa é uma modalidade envolvente que garante o engajamento em prol de soluções.

a. Persona 1

Antônio da Silva²⁹, gerente de uma microempresa, 33 anos, cor parda e ensino superior incompleto em Administração de Empresa. Ele é casado com uma mulher de 30 anos, tem dois filhos menores de idade (2 anos e 4 anos). Sua renda média mensal é de R\$4.000,00. Sua esposa não trabalha fora de casa. Ele mora em uma região periférica da cidade de Goiânia-GO; casa própria financiada.

Ele mora a poucos metros de um estabelecimento comercial que tem produzido barulho excessivo com música alta durante a noite. Antônio já reclamou para a polícia e na prefeitura da cidade, porém o problema não foi resolvido.

²⁹ Personagem fictício.

Em seu círculo de convivência, Antônio aprendeu que só se deve recorrer ao Judiciário em último caso, porque contratar advogado é muito caro. Além disso, sempre ouviu dizer que apenas quem tem muito dinheiro tem êxito com processo judicial.

Antônio não sabe onde buscar ajuda. Mas talvez se houvesse uma maneira de encontrar informações simples para resolver seu problema ou alguém para orientá-lo, isso atenderia a sua limitada capacidade. Enquanto isso não se torna possível, ele se sente cada vez mais frustrado e nervoso.

Figura 13 - Persona 1: Antônio da Silva



Fonte: Autoria própria, 2023.

b. Persona 2

Cristina Rodrigues³⁰, solteira, estudante de hotelaria em uma faculdade particular, 24 anos e cor branca. Ela mora na cidade turística de Caldas Novas-GO. Ela se preocupa com o uso da água termal em sua cidade, porque é fonte de renda da população.

No seu dia a dia, Cristina observa que existem muitos problemas ambientais (esgoto que escoar nas nascentes, loteamento em áreas de preservação ambiental, dentre outros). Porém, ela não sabe como acompanhar as ações judiciais em curso que tratam da proteção do meio ambiente. Além disso, ela tem interesse em saber sobre as boas práticas do Poder Público.

Em seu círculo de convivência, Cristina ouve as pessoas dizerem que o Poder Público é corrupto, por isso não adianta reclamar dos problemas ambientais. Além disso, ela já tentou pesquisar na internet sobre boas práticas e ações judiciais em curso que tratem sobre a tutela do meio ambiente, mas não conseguiu entender as informações ou não encontrou.

Figura 14 - Persona 2: Cristina Rodrigues

³⁰Personagem fictício.

Mapa da Empatia



Fonte: Autoria própria, 2023.

4.2.4 3ª Etapa: Desenvolver

A terceira fase do modelo de design Duplo Diamante é “desenvolver”. Uma vez que o problema já está definido, passa-se a desenvolver as ideias. Nesse contexto, a investigação adota o modelo de divergência, ou seja, o pesquisador utiliza de técnicas criativas para desenvolver soluções (*brainstorming*, *storyboard*, prototipagem). No estágio de desenvolvimento as principais atividades e objetivos são gerenciar e aplicar métodos de desenvolvimento multidisciplinar (COUNCIL, 2007).

Após a contextualização da temática e o alinhamento do desafio, a pesquisadora realizou uma sessão de *brainstorming* para compor uma solução. Para isso, delimitou o cenário para gerar ideias focadas e diversificadas: *i)* tempo - deveria abarcar o período de conclusão do doutorado; *ii)* usuário - a solução deveria atender às necessidades do usuário do serviço público; e *iii)* acessibilidade - a ferramenta deveria ser prática e simples. Por fim,

a principal solução foi apresentada ao professor orientador para avaliação (feedback) para melhoria da proposta.

Por conseguinte, a proposta foi a concentração das informações de forma simples e clara em um único canal ou plataforma. Além disso, a solução seria conjugada ao uso de linguagem simples e recursos visuais. Ademais, com vistas às necessidades dos usuários, o layout deve ser interativo e objetivo para permitir que o usuário encontre informações específicas para vários casos. Para isso, o layout deve ser claro.

Em momento posterior de ideação, a pesquisadora buscou ferramentas para prototipar a proposta. Antes do desenho das telas, foi criado um *moodboard* no aplicativo Canvas para seleção de cores e análise de formas.

Com auxílio do aplicativo “Adobe Color³¹”, verificou-se que para transmitir a ideia de acessibilidade poderia ser utilizado as cores verde, cinza, laranja e marrom. De fato, as cores são essenciais para atingir o objetivo.

As cores influenciam o ser humano, e seus efeitos, tanto de caráter fisiológico como psicológico, intervêm em nossa vida, criando alegria ou tristeza, exaltação ou depressão, atividade ou passividade, calor ou frio, equilíbrio ou desequilíbrio, ordem ou desordem etc. As cores produzem impressões, sensações e reflexos sensoriais de grande importância, porque cada uma delas tem uma vibração determinada em nossos sentidos e pode atuar como estimulante ou perturbador na emoção, na consciência e em nossos impulsos e desejos (FARINA; PEREZ; BASTOS, 211, p.2).

Em seguida foi definido como tipografia padrão a fonte sem serifa *Verdana*. A opção pela fonte sem serifa foi em razão de transmitirem simplicidade. A escolha do tipo de letra é essencial para que se atinja o objetivo almejado - abordagem mais humana e acessível.

Mesmo não tendo esta pesquisa se debruçado extensivamente no estudo do significado das letras, historicamente tem se reconhecido que as letras impactam além das palavras vistas. Um estudo sobre a curvilinearidade da fonte, realizada em 2018, descobriu que as pessoas associam o tipo de letra a propriedades de sabores (doce, amargo e azedo) (VELASCO; HYNDMAN; SPENCE, 2018).

O passo subsequente foi hierarquizar as informações de modo que fossem claras e acessíveis a diferentes tipos de pessoas. Por isso, a apresentação inicial constou o que o site

³¹Aplicativo da web que auxilia na criação de paletas de cores e roda de cores a partir de imagens ou temas. Acesso ao site: <https://color.adobe.com/pt/create>.

oferecia e como poderia encontrar as informações corretas. Evitou-se sobrecarregar a página com mensagens ou conteúdos desnecessários.

Com relação ao formato do conteúdo transmitido, as informações foram escritas em parágrafos curtos e na ordem direta. Além disso, para que o layout ficasse limpo e consistente empregou-se espaço em branco e modelos consistentes.

As imagens utilizadas no site foram encontradas no banco de imagens gratuitas do site *pixabay*³².

4.2.5 4º Etapa: Entregar

A quarta fase do modelo de design Duplo Diamante é “entregar”. O último momento é a finalização do produto. Aqui, a chave do êxito está na aprovação, lançamento e feedback do produto ou serviço produzido (COUNCIL, 2007).

O Painel de ajuda ambiental foi denominado de “Saber Ambiental”. Seu objetivo de criação é conectar pessoas comuns com informações e serviços que possam ajudá-las a lidar com questões ambientais de forma simples e clara. A ênfase do painel desenvolvido foi ser de baixo custo e de rápida implementação.

O tópico inicial comunica claramente o que o visitante irá encontrar na página (finalidade):

Figura 15 - Apresentação inicial do painel Saber Ambiental



Bem-vindo ao Saber Ambiental

**Você gostaria de conhecer seus direitos ambientais? Ou
você gostaria de saber como contribuir para melhorar o
meio ambiente?**

Este site tem guias sobre como promover o direito a um ambiente limpo, saudável e seguro para todos. É um recurso para garantir que todos, em todos os lugares, tenham informação para orientar na tomada de decisões ambientais.

³²Site: <https://pixabay.com/pt/>

Fonte: Autoria própria, 2023.

As boas-vindas na parte inicial do painel é uma grande oportunidade de tornar a experiência do usuário mais eficiente e humanizada. As pessoas buscam orientações para confirmar se estão no caminho certo e descobrir o que fazer a seguir.

Em seguida, o conteúdo é organizado em formato de marcadores com rótulos de fácil compreensão e fáceis de usar para ajudar as pessoas a chegarem onde precisam ir. Cada área temática direciona o visitante para tornar o modelo da página mais consistente e direcionar as informações.

Figura 16 - Rótulos com os principais temas de acesso



Fonte: Autoria própria, 2023.

Por meio dos rótulos, o usuário consegue ter uma visão geral dos múltiplos serviços e informações disponíveis.

Após, ao painel foi inserido o campo de perguntas frequentes para otimizar as buscas de informações.

Figura 17 - Campo de perguntas frequentes



Fonte: Autoria própria, 2023.

Em outra etapa do painel, criou-se um espaço para oferecer mais informações de ajuda. Nesse ponto, inseriu-se links de outros sites de ajuda jurídica e tribunais.

Figura 18 - Campo com informação de outras ajudas jurídicas

ENCONTRAR AJUDA JURÍDICA

Obtenha informações legais ou fale com a Central de Ajuda do tribunal

Ligue para a Central de atendimento do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás em (62) 3216-2070 para obter mais informações ou visite www.tjgo.jus.br.

Formule sua denúncia junto ao Ministério Público do Estado de Goiás

Para fazer uma denúncia sobre a prática de atos ambientais ilegais ao Ministério Público preencha o formulário [MP Cidadão](#).

Precisa de ajuda em nível nacional?

Se você deseja saber sobre programas e ações do Judiciário brasileiro visite a página do [Conselho Nacional de Justiça](#) ou ligue para (61)2326-5000.

Fonte: Autoria própria, 2023.

O recurso de autoajuda visa atender arquétipos diferentes de usuários. Alguns usuários dos tribunais preferem versões de serviços baseadas em tecnologia e outros, serviços humanos presenciais e de alto contato. Por isso, esse campo “Encontrar ajuda jurídica” capacita o usuário a encontrar múltiplos canais e modos de serviços.

O protótipo completo pode ser acessado através do link: <https://sites.google.com/view/paineldejuda-saberambiental/in%C3%ADcio>.

4.3 Conclusão

Nesta tese me propus a explorar, de forma interdisciplinar, modelos de inovação para preencher a lacuna do acesso à justiça levando-se em conta a experiência do usuário do serviço judicial. Essa abordagem utilizou-se do *Legal Design* para desafiar práticas tradicionais de transmitir informações.

À medida que a pesquisa progrediu e meu conhecimento se aprofundou sobre a natureza do paradigma do acesso à justiça ambiental, ficou claro a necessidade de outras iniciativas para coordenar informações e promover ações estratégicas para ajudar as pessoas a entenderem seus direitos e assim fortalecer a Agenda 2030 das Nações Unidas.

A conscientização global sobre os desafios para a sustentabilidade aumentou a partir da ratificação dos ODS fixados na Agenda 2030. A Agenda 2030 e seus ODS são considerados um grande avanço na gestão da sustentabilidade global. Os ODS são abrangentes e ambiciosos, com 17 objetivos e 169 metas.

Assim, a estrutura dos ODS envolve inovar para encontrar soluções que equilibrem os problemas sociais e o meio ambiente. Para isso, todos devem ser incluídos no processo (pobres/ricos, pessoa física/jurídica, analfabeto/alfabetizado, dentre outros). A saída, portanto, é adotar um modelo de inovação que leve em consideração o ser humano.

Nesse ponto, a Revolução 5.0 do Judiciário, conceito discutido anteriormente, destaca a importância do ser humano estar no centro das transformações com a inovação e a sustentabilidade ambiental. Esta abordagem permite avançar no enfrentamento dos desafios da sociedade moderna, sem esquecer do desenvolvimento sustentável.

Em suma, o acesso à justiça ambiental tem um significado multifacetado. Sua relevância está em conceber uma sociedade orientada para a inovação e centrada nas pessoas, de forma que todos possam ter acesso a informações claras e precisas que orientem suas ações em prol de um meio ambiente sustentável.

Os resultados da pesquisa mostram que o *design* tem muito a oferecer ao campo jurídico. Os métodos de *design* podem ajudar a identificar, produzir e processar comunicação interdisciplinar entre os sistemas.

O *Legal Design* oferece contribuição para melhorar o acesso à justiça. Os usuários do serviço judicial precisam de informação adequada e acessível. Sem isso, eles podem se sentir desmotivados ou confusos. Isso é pior para as pessoas sem advogados, cidadãos comuns que vão ao tribunal pela primeira vez, usuários comprometidos emocional e psicologicamente ou aqueles que enfrentam barreiras linguísticas e culturais.

Os tribunais devem criar ambientes confiáveis e com informações simples e fáceis. Isso pode legitimar o acesso à justiça e melhorar a experiência e o bem-estar dos usuários.

O design centrado no ser humano, abordagem do *Legal Design*, facilita na compreensão holística e sistêmica das experiências dos usuários do tribunal. Ele tem natureza colaborativa, experimental e visual que complementa o trabalho no sistema jurídico. Essa abordagem é propícia para os tribunais, que são ambientes complexos, pois ela considera uma solução sistêmica significativa e mantém múltiplas perspectivas de vários usuários do tribunal.

O design centrado no ser humano constrói intencionalidade nos ambientes do tribunal em todos os aspectos: lugar, processo, pessoas, propósito e sustentabilidade. Ela visa cuidar e apoiar a vulnerabilidade. Esse cuidado se expressa em todos os objetos de design para prevenir emoções negativas que prejudicam os processos e resultados legais, como confusão, medo, agitação e intimidação. Ela também nos estimula a pensar nos níveis interacional e institucional de design e nas experiências dos usuários do tribunal, sejam profissionais ou privadas.

Mas o design centrado no ser humano tem desafios no contexto jurídico. Os efeitos legados, como formas antigas e instituídas de pensar e trabalhar, podem atrapalhar os designers centrados no ser humano. Precisamos de mais pesquisa para entender as barreiras ao design centrado no ser humano no contexto jurídico.

Esta pesquisa analisou o valor da abordagem do *design* para os serviços jurídicos e apresentou intervenções que podem contribuir para melhorar a experiência do usuário. O protótipo desenvolvido visa ter um efeito prático a curto prazo na forma como os tribunais apresentam informações ambientais e oferecem serviços aos seus usuários.

Além disso, a pesquisa estabeleceu a base para o projeto-piloto e análise empírica para melhorar o acesso à justiça ambiental. A abordagem da investigação demonstra que a

metodologia do *Legal Design* tem o condão de identificar oportunidades de mudanças. Podemos compreender onde estão os principais pontos de falha e frustrações dos usuários.

Atualmente, não existem pesquisas padrão para medir a compreensão, a navegação e o envolvimento dos usuários do sistema jurídico, no âmbito ambiental. Se existissem essas ferramentas, seria mais fácil fazer a pesquisa de experiência do usuário. Avaliações padronizadas de design de experiência do usuário poderiam ser realizadas por tribunais, organizações de assistência jurídica, escritórios jurídicos e instituições acadêmicas.

Refletir sobre as percepções apresentadas nesta tese levanta ainda mais questões sobre o futuro da conectividade entre o *design* e o Direito, especialmente porque a temática ainda está em fase embrionária no país. Não temos garantias de que a sociedade moderna se tornará cada vez mais centrada no ser humano, como sugere o presente trabalho.

O receio da pesquisadora é que avanços futuros no campo da inovação apenas tornem a sociedade cada vez mais desumana. Isso se evidencia com a implementação de novas tecnologias que utilizam a inteligência artificial e a automatização. Apesar da suposta eficiência e rapidez, essas ferramentas estão acompanhadas de novos riscos: implementação de sistemas computacionais que carregam em si preconceitos e vieses humanos discriminatórios em sua base de dados. Porém, o mais importante é que o princípio da aproximação do usuário aos processos de inovação seja disseminado com projetos de boas práticas.

REFERÊNCIAS

- “DISRUPTIVO”. In: Dicionário Priberam da Língua Portuguesa [em linha]. Lisboa: Priberam Informática, [2008-2021]. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/disruptivo> [consultado em 14/11/2022].
- “INCREMENTAL”. In: Dicionário Priberam da Língua Portuguesa [em linha]. Lisboa: Priberam Informática, [2008-2021]. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/incremental> [consultado em 08/12/2022].
- “PALÁCIO”. In: Dicionário Priberam da Língua Portuguesa [em linha]. Lisboa: Priberam Informática, [2008-2021]. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/palacio> [consultado em 20/08/2022].
- ACSELRAD, Henri; HERCULANO, Selene; PADÚA, José Augusto. **Justiça ambiental e cidadania**. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2004.
- ASSIS NETO, Sebastião de. **Introdução ao Estudo do Direito**. Belo Horizonte: Editora Dialética, 2021.
- BARBIERI, José Carlos. **Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos**. São Paulo: Saraiva, 2016.
- BBC BRASIL. **O homem que ‘acendeu’ a fagulha da Primavera Árabe**. Disponível em: https://www.bbc.com/portuguese/noticias/2011/12/111217_bouazizi_primavera_arabe_bg. Acesso em: 28/10/2022.
- BERGER-WALLISER, Gerlinde; BARTON, Thomas D.; HAPIO, Helena. From visualization to legal design: a collaborative and creative process. **Am. Bus. LJ**, v. 54, p. 347, 2017.
- BOBBIO, Noberto. **A era dos direitos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 345, de 09 de outubro de 2020**. Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 17/01/2021.
- BURSZTYN, Maria Augusta; BURSZTYN, Marcel. **Fundamentos de política e gestão ambiental: caminhos para a sustentabilidade**. Editora Garamond, 2012.
- CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant; NORTHFLEET, Ellen Gracie. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.
- CAPRA, Fritjof; MATTEI, Ugo. **A revolução ecojurídica: o direito sistêmico em sintonia com a natureza e a comunidade**. Trad. Jeferson Luiz Camargo. São Paulo: Cultrix, 2018.
- CARDOSO, Rafael. **Uma introdução à história do design**. São Paulo: Blucher, 2008.
- CONFERÊNCIA DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. 1948. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em: 23/01/2022.
- CONFERÊNCIA DAS NAÇÕES UNIDAS. **Pacto Internacional sobre os Direitos Civis e Políticos**. 1966. Disponível em: https://www.cne.pt/sites/default/files/dl/2_pacto_direitos_civis_politicos.pdf. Acesso em: 23/01/2022.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução nº 395, de 7 de junho de 2021**. Diário da Justiça do Conselho Nacional de Justiça, Brasília, DF, n. 148, p. 3-7, 9 jun. 2021.

- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Democratizando o acesso à justiça**. Brasília: CNJ, 2020.
- CONVENÇÃO SOBRE OS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA. **Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência (2007)**. Vitória: Ministério Público do Trabalho, Projeto PCD Legal, 2014.
- COSCIEME, Luca; MORTENSEN, Lars F.; DONOHUE, Ian. Enhance environmental policy coherence to meet the Sustainable Development Goals. **Journal of Cleaner Production**, v. 296, p. 126502, 2021.
- COUNCIL, Design. **A study of the design process**. Eleven lessons: managing design in eleven global brands. London, UK: UK Design Council, 2007. Disponível em: <https://www.designcouncil.org.uk/our-work/skills-learning/resources/11-lessons-managing-design-global-brands/>. Acesso em: 09/01/2023.
- ENGLER, Russell. Chief Justice Gants and Access to Justice: A Case Study in Leadership, Compassion, Brilliance, and Strategy. **BCL Rev.**, v. 62, p. 2814, 2021.
- EUROPEAN JUSTICE. **Use of digital tools by the Judiciary (2021)**. Disponível em: https://e-justice.europa.eu/37147/EN/impact_of_covid19_on_the_justice_field. Acesso em: 23/01/2022.
- FARINA, Modesto; PEREZ, Clotilde; BASTOS, Dorinho. **Psicodinâmica das cores em comunicação**. Editora Blucher, 2011.
- GANDHE, Gajanan. Disruptive innovation. **Auto Tech Review**, v. 4, n. 12, p. 12-13, 2015.
- GOLDSTEIN, Michael I.; DELLASALA, Dominick A. **Encyclopedia of the Anthropocene**. Elsevier, 2018.
- HAGAN, Margaret. The user experience of the Internet as a legal help service: defining standards for the next generation of user-friendly online legal services. **Va. JL & Tech.**, v. 20, p. 394, 2016.
- HAGAN, Margaret. **Law by Design**. Disponível em: <https://lawbydesign.co>. Acesso em 26/01/2023.
- LANGEN, Maaïke; STEVEN, David; GERLACH, Karina. **Pathfinders for Peaceful, Just and Inclusive Societies**. New York: Center on International Cooperation, 2019. Disponível em: <https://cic.nyu.edu/publications/justice-for-all>. Acesso em: 28/10/2022.
- MARQUES, Bruna Moraes et al. A linguagem jurídica e o acesso à justiça. **Revista Philologus**, Ano 20, N° 60 Supl. 1: Anais da IX JNLFLP. Rio de Janeiro: CIFEFIL, 2014. Disponível em: <http://www.filologia.org.br/rph/ANO20/60SUP/023.pdf>. Acesso em: 17/01/2021.
- MASSON, Antoine; ROBINSON, Gavin. **Mapping Legal Innovation: Trends and Perspectives**. Springer Nature, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/978-3-030-47447-8>.
- MESQUITA, Isabella Regina Serra Brito; SOUSA, Alik Timoteo de. Propedêutica ambiental na construção do espaço urbano sustentável. **Revista de direito ambiental**, v. 25, n. 100, p. 659-679. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais. out./dez. 2020.
- MILARÉ, Édís. **Direito do ambiente**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015.
- MORENO-LUZÓN, María Dolores. Innovation and Ambidexterity. In: **Encyclopedia of Creativity, Invention, Innovation and Entrepreneurship**. Springer, New York, NY. Disponível em: https://doi.org/10.1007/978-1-4614-6616-1_200012-2.

- MWAMBENE, Lea; DUBIN, Adam; LAWSON, David. Engendering access to justice for development in Sub-Saharan Africa: a study of policy, programming and implementation. **Law, Democracy and Development**, v. 25. n. SPE, p. 1-19, 2021.
- NEVES JUNIOR, Paulo Cezar. **Judiciário 5.0: inovação, governança, usucentrismo, sustentabilidade e segurança jurídica**. Editora Blucher, 2020.
- OCDE. **Oslo Manual 2018: Guidelines for collecting, reporting and using data on innovation**. 4th Ed. The Measurement of scientific, technological and innovation activities, OCDE Publishing, Paris/Eurostat, Luxembourg. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1787/24132764>. Acesso em: 18/11/2021.
- OLIVEIRA JUNIOR, Luiz de; DE MELO COSTA, Danilo. Ambientes de coworking como potencializadores da inovação. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 15, n. 3, p. 67-89. Rio de Janeiro: FGV Editora. 2021.
- ONU. **Transformando Nosso Mundo: a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável**. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-o-desenvolvimento-sustentavel>. Acesso em: 23/12/2021.
- PARK, Jae; SAVELYEVA, Tamara. Uma análise interpretativa dos objetivos de desenvolvimento sustentável de 2030 nas universidades públicas de Hong Kong. **Revisão da educação na Ásia-Pacífico**, p. 1-16. 2022.
- PICCOLI, Ademir Milton. As sete premissas para acelerar a inovação no ecossistema de justiça. In: LUNARDI, Fabrício Castagna; CLEMENTINO, Marco Bruno Miranda. **Inovação Judicial: fundamentos e práticas para uma jurisdição de alto impacto**. Brasília: Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados — Enfam. 2021.
- PORTO, Marcelo Firpo de Souza. Complexidade, processos de vulnerabilização e justiça ambiental: um ensaio de epistemologia política. **Revista crítica de ciências sociais**, n. 93, p. 31-58. 2011.
- ROJAS, Carolina Narvaez; PEÑAFIEL Gustavo Adolfo Alomia; BUITRAGO, Diego Fernando Loaiza; ROMERO, Carlos Andrés Tavera. Society 5.0: A Japanese concept for a superintelligent society. **Sustainability**, v. 13, n. 12, p. 6567. Basel: MDPI AG. 2021. <https://doi.org/10.3390/su13126567>.
- RUBIN, Geoffrey D.; ABRAMSON, Richard G. Creating value through incremental innovation: Managing culture, structure, and process. **Radiology**, v. 288, n. 2, p. 330-340. 2018.
- SANDBERG, Birgitta; AARIKKA-STENROOS, Leena. What makes it so difficult? A systematic review on barriers to radical innovation. **Industrial Marketing Management**, v. 43, n. 8, p. 1293-1305. 2014.
- SANTOS, Marcelo Pereira dos. Princípio do acesso à justiça. In: **Enciclopédia Jurídica da PUC-SP**, 2019. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/201/edicao-2/principio-do-acesso-justica>. Acesso em: 28 ago. 2023.
- SENGE, Peter M. A quinta disciplina: **Arte e prática da organização que aprende**. 29. ed. Rio de Janeiro: BestSeller, 2013.
- SILVA JÚNIOR, José Carlos Moreira da et al. Acesso à justiça: **aspectos históricos, Projeto Florença e Constituição Federal de 1988**. Boletim Científico, Escola Superior do Ministério Público da União, n. 56, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://escola.mpu.mp.br/publicacoes/boletim-cientifico/edicoes-do-boletim/boletim->

cientifico-n-56-janeiro-junho-2021/aceso-a-justica-aspectos-historicos-projeto-florenca-e-constituicao-federal-de-1988. Acesso em: 28 ago. 2023.

SILVA, Ana Paula da. **A evolução histórica do acesso à justiça**. Jus.com.br, 2015.

Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/41399/a-evolucao-historica-do-aceso-a-justica>. Acesso em: 28 ago. 2023.

SOURDIN, Tania; LI, Bin; MCNAMARA, Donna Marie. Court innovations and access to justice in times of crisis. **Health policy and technology**, v. 9, n. 4, p. 447-453. 2020.

STJ. Superior Tribunal de Justiça. **Conheça os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**. Disponível em: <https://agenda2030.stj.jus.br/objetivos-e-metas/>. Acesso em: 29/12/2022.

SUN, Sara. **Using Co-creation to Identify Future Directions for More Engaging Persona Presentations**. Master's Thesis – School of Humanities and Digital Sciences, Tilburg University. Tilburg. 2022.

THE AFRICA JUDGES & JURISTS FORUM – AJJF. **Digital transformation of court processes in southern Africa: A human rights approach (2021)**. Disponível em: <https://africajurists.org/wp-content/uploads/2021/publications/21.06-Digital-Transformation-of-Court-Processes-in-Southern-Africa-AJJF-Final.pdf>. Acesso em: 23/01/2022.

THOMOND, Peter; LETTICE, Fiona. Disruptive innovation explored. In: **9th IPSE International Conference on Concurrent Engineering: Research and Applications (CE2002)**. Cranfield University, Cranfield, England. 2002. p. 17-28.

UNECE (2003). **Proposta de Decisão do Conselho relativa à celebração, em nome da Comunidade Europeia, da Convenção sobre Acesso à Informação, Participação do Público no Processo de Tomada de Decisão e Acesso à Justiça em Matéria de Ambiente**. Disponível em: <https://unece.org/DAM/env/pp/EU%20texts/conventioninportogese.pdf>. Acesso em: 11/06/2023.

UNECE (2017). The United Nations Economic Commission for Europe. **Aarhus Convention**. Disponível em: <https://unece.org/environment-policy/public-participation/aarhus-convention/introduction>. Acesso em: 11/06/2023.

VARADARAJAN, Rajan. Innovation, innovation strategy, and strategic innovation. In: **Innovation and strategy**. Emerald Publishing Limited, Bingley. 2018. <https://doi.org/10.1108/S1548-643520180000015007>.

VELASCO, Carlos; HYNDMAN, Sarah; SPENCE, Charles. The role of typeface curvilinearity on taste expectations and perception. **International Journal of Gastronomy and Food Science**, v. 11, p. 63-74. 2018.

VERCHER, Néstor; BOSWORTH, Gary; ESPARCIA, Javier. Developing a framework for radical and incremental social innovation in rural areas. **Journal of Rural Studies**, 2022.

VERMEULEN, Patrick AM; VAN DEN BOSCH, Frans AJ; VOLBERDA, Henk W. Complex incremental product innovation in established service firms: A micro institutional perspective. **Organization Studies**, v. 28, n. 10, p. 1523-1546. 2007.

VIANNA, Mauricio et al. **Design thinking: inovação em negócios**. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012.

WANG, Jing; RANSCOMBE, C.; EISENBART, B. Prototyping in Smart Product Design: Investigating Prototyping Tools to Support Communication of Interactive and Environmental Qualities. **Proceedings of the Design Society**, v. 2, p. 2243-2252. 2022.

WANG, Victoria; SHEPHERD, David. Exploring the extent of openness of open government data—A critique of open government datasets in the UK. **Government Information Quarterly**, 37(1), 101405. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101405>.

WORLD JUSTICE PROJECT (2019). **Global Insights on Access to Justice 2019: Findings from the World Justice Project General Population Poll in 101 Countries**. Disponível em: <https://worldjusticeproject.org/our-work/research-and-data/global-insights-access-justice-2019>. Acesso em: 05/10/2022.

WORLD JUSTICE PROJECT (2019). **Measuring the Justice Gap: A People-Centered Assessment of Unmet Justice Needs Around the World**. Disponível em: <https://worldjusticeproject.org/our-work/research-and-data/access-justice/measuring-justice-gap>. Acesso em: 28/10/2022.