

O LEGAL DESIGN THINKING

Thaís Goveia Pascoaloto Venturi

Doutora e mestre em Direito das Relações Sociais pela Universidade Federal do Paraná (UFPR), com estágio de pós-doutoramento na *Fordham University - The School of Law* em Nova York. Mediadora Judicial certificada pelo Conselho Nacional de Justiça. Mediadora extrajudicial certificada pela Universidade da Califórnia - *Berkeley Law School*. Professora em cursos de Pós-graduação em Direito Civil. Professora da Faculdade de Direito da Universidade Tuiuti do Paraná (UTP). Estágio de doutoramento - pesquisadora Capes - na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa/Portugal. Editora da Revista Direito - UTP. Colunista no Migalhas. Advogada. E-mail: thaïsgpv@uol.com.br

Resumo: O objetivo geral deste artigo é demonstrar como o *Legal Design Thinking* pode ser pensado como uma nova metodologia a partir de uma abordagem multidisciplinar fundada na empatia, colaboração e experimentação que busca aplicar os princípios do design em prol do desenvolvimento de inovadoras técnicas, procedimentos, estratégias e produtos para atender às necessidades, resolver problemas ou dirimir conflitos entre as pessoas. Para fundamentar nossa posição, partimos metodologicamente da análise de experiências do direito comparado, especificamente da Universidade de Stanford que foi pioneira na criação do *Legal Design Lab* (ou apenas "*The Lab*"), a partir do *Center on Legal Profession* e do *Institute of Design*, com o objetivo de desenvolver soluções inovadoras para tratar de obstáculos de acesso à justiça. A abordagem do laboratório foi, desde o início, multidisciplinar e colaborativa, transitando entre o *legal design* e as novas tecnologias. Em seguida, expomos como resultado a aplicação da metodologia do *Legal Design Thinking* que constitui método com múltiplas aplicações em diversos cenários, trazendo perspectivas inovadoras que envolvem desde a acessibilidade ao sistema de justiça, passando pela formatação de novos procedimentos consensuais ou litigiosos de resolução de conflitos, e chegando até mesmo a aperfeiçoar e otimizar o ensino jurídico.

Palavras-chave: Legal Design Thinking. Metodologia. Inovações.

Abstract: The general objective of this article is to demonstrate how Legal Design Thinking can be thought of as a new methodology based on a multidisciplinary approach based on empathy, collaboration and experimentation that seeks to apply the principles of design in favor of the development of innovative techniques, procedures, strategies and products to meet needs, solve problems or resolve conflicts between people. To support our position, we methodologically depart from the analysis of comparative law experiences, specifically from Stanford University, which pioneered the creation of the Legal Design Lab (or just "The Lab"), from the Center on Legal Profession and the Institute of Design, with the aim of developing innovative solutions to address obstacles to access to justice. The approach of the laboratory was, from the beginning, multidisciplinary and collaborative, moving between legal design and new technologies. Then, we expose as a result the application of the Legal Design Thinking methodology, which is a method with multiple applications in different scenarios, bringing innovative perspectives that involve everything from accessibility to the justice system, through the formatting of new consensual or litigious procedures for conflict resolution, and even improving and optimizing legal education.

Keywords: Legal Design Thinking. Methodology. Innovations

INTRODUÇÃO

Etimologicamente, a palavra *design*, de origem latina, contém em si o termo *signum* (signo ou desenho). A noção de *de-signar*, portanto, está relacionada à ressignificação de um objeto.

Segundo FLUSSER, o *design* ocupa na contemporaneidade um meio-termo entre o mundo das artes e o mundo da técnica e das máquinas. Esses dois mundos - intrinsecamente conexos -, foram separados artificialmente a partir da ascensão da cultura moderna e burguesa: "*design* significa aproximadamente aquele lugar em que arte e técnica (e, conseqüentemente, pensamentos, valorativo e científico) caminham juntas, com pesos equivalentes, tornando possível uma nova forma de cultura".¹

Entre os mundos da arte e da técnica, o *design* ganhou notável profissionalização e especialização no último século, se tornando comuns as referências à *design* gráfico, *design* visual, *design* de produtos, *design* de moda, *design* de interiores, e assim por diante.

Todavia, há um ponto em comum que subsiste entre todas essas áreas e em todas as definições possíveis que se dê ao termo: a ideia de *design* envolve, acima de tudo, uma forma de se pensar e enxergar o mundo. E é nesse sentido que nasce a noção de *Design Thinking*, enquanto ferramenta de inovação centrada na facilitação da vida das pessoas, para a mais adequada solução de suas necessidades, problemas e conflitos.

O *Design Thinking* seria uma espécie de atividade onipresente, "inerente à cognição humana e uma parte fundamental do que nos torna humanos,"² podendo ser imaginada como um estilo cognitivo, como teoria geral do design e como um recurso para as organizações.³

Apesar de existir já há algum tempo, a ideia do *Design Thinking* ganhou notoriedade a partir do artigo "*Design Thinking: Thinking like a designer can transform the way you develop products, services, processes - and even strategy*", publicado na *Harvard Business Review*, em 2008, por Tim BROWN. Nessa obra, a partir de um *ethos* centrado no ser humano, BROWN defendeu o uso da sensibilidade e dos métodos do designer para combinar as necessidades das pessoas com o que é tecnologicamente viável, e no que uma estratégia de negócios viável pode se converter em valor do cliente e oportunidade de mercado.

Como se percebe, trata-se de uma metodologia que, a partir de uma abordagem multidisciplinar fundada na empatia, colaboração e experimentação, busca aplicar os princípios do design em prol do desenvolvimento de inovadoras técnicas, procedimentos, estratégias e produtos para atender às necessidades, resolver problemas ou dirimir conflitos entre as pessoas.

Muito embora o modelo do *Design Thinking* tenha sido inicialmente imaginado para aplicação no mundo corporativo, as suas premissas rapidamente se disseminaram para outros setores, inclusive para o setor público, na medida em que podem ajudar os agentes públicos a uma melhor compreensão dos problemas contemporâneos como também a inovar no desenvolvimento de efetivas soluções.

O LEGAL DESIGN THINKING

1 FLUSSER, Vilém. O Mundo Codificado: por uma filosofia do design e da comunicação. São Paulo: Ubu, 2018 (edição Kindle), p. 159-161.

2 CROSS, Nigel. Design Thinking. London: Bloomsbury Academic, 2011.

3 KIMBELL, Lucy. Rethinking Design Thinking: Part 1. Design and Culture, v.3:3, 2011 p. 285.

A legitimação da Lei e do Estado de Direito como ferramentas de organização social essenciais para os seres humanos depende fortemente do adequado funcionamento do sistema de justiça. Para tanto, parece clara a necessidade de constante inovação dos instrumentos de pacificação social e de afirmação dos direitos. “Precisamos encontrar novas maneiras de pensar sobre o Direito como um sistema de organização social projetado e deliberado pelo homem, a fim de inovar”.⁴

O *Legal Design Thinking* surge como uma ferramenta de reinvenção dos modelos de atuação dos operadores do sistema de justiça, no intuito da prevenção ou resolução de conflitos a partir de métodos de *design* centrados no ser humano, criando soluções inovadoras para problemas complexos, e tornando os serviços jurídicos mais acessíveis e envolventes.⁵

Nesse intuito, em 2013, a partir da união de um grupo de designers, advogados e especialistas em tecnologia na Universidade Stanford, foi criado o *Legal Design Lab* (ou apenas “*The Lab*”), a partir do *Center on Legal Profession* e do *Institute of Design*, com o objetivo de desenvolver soluções inovadoras para tratar de obstáculos de acesso à justiça. A abordagem do laboratório foi, desde o início, multidisciplinar e colaborativa, transitando entre o *legal design* e as novas tecnologias.⁶

A título de exemplo, uma das iniciativas do *Legal Design Lab* foi conceitualizar e criar produtos e serviços jurídicos centrados na experiência dos usuários (*user-centric*), permitindo que eles pudessem se engajar e se equipar com mais recursos para uma tomada de decisão informada sobre os produtos e serviços desenvolvidos pelo *Lab*.

Um dos primeiros desafios foi a facilitação da navegação dos usuários nos processos judiciais eletrônicos, o que, para muitos deles, parecia uma tarefa intimidadora. Para tanto, o *Lab* desenvolveu o *Wise Messenger* - plataforma que envia textos automáticos com lembretes e intimações judiciais diretamente da Corte ou da organização legal para os usuários cadastrados. Para aferir os resultados da inovação, os usuários foram divididos em um estudo randomizado com grupos de controle. Além disso, o *Lab* conduziu uma pesquisa paralela, realizada com litigantes, para avaliar se as intimações processuais por mensagem de texto poderiam colaborar para o aumento da taxa de presença em audiências e outros compromissos processuais.⁷

Diversas outras iniciativas inovadoras do *Lab* também merecem destaque.

A *Plataforma de Perguntas Frequentes* (FAQ), criada em 2020, objetiva o aconselhamento jurídico sobre conflitos de despejo. Com abrangência para os 50 estados americanos, essa plataforma dissemina informações sobre os direitos dos inquilinos e as demais proteções legais no contexto da pandemia de Sars-CoV-2, fornecendo informações legais simples e acessíveis para aqueles que podem ser alvo de ações de despejo.⁸

Por via da ferramenta *Schema.org*, o *Lab* criou uma linguagem de programação objetivando que pessoas físicas e empresas possam facilmente criar uma linguagem de marcação (*markups*). Tal linguagem, uma vez colada no código de *back-end* (responsável por facilitar a localização e indexação dos sites pelos mecanismos de busca), melhora a posição dos sites de empresas e

4 URSEL, Susan. Building Better Law: how design thinking can help us be better lawyers, meet new challenges, and create the future of law. Windsor Yearbook of Access to Justice. vol. 34. p. 29-30.

5 STANFORD LAW SCHOOL. Disponível em <https://law.stanford.edu/event/introducing-legal-design-lab/>. Acessado em 26 de março de 2021.

6 A Universidade de Stanford foi uma das pioneiras na criação do Legal Design Lab, baseado em design thinking. STANFORD LAW SCHOOL'S DESIGN LAB. Disponível em <https://law.stanford.edu/organizations/pages/legal-design-lab/>. Acessado em 25 de março de 2021.

7 STANFORD LAW SCHOOL'S LEGAL DESIGN LAB. Disponível em <https://law.stanford.edu/organizations/pages/legal-design-lab/>. Acessado em 25 de março de 2021.

8 STANFORD LAW SCHOOL'S LEGAL DESIGN LAB. Disponível em <https://legalfaq.org/>. Acessado em 31 de março de 2021.

prestadores de serviços dentro dos diversos buscadores, aumentando a visibilidade comercial dos anunciantes.⁹

Para facilitar a compreensão das pessoas sobre como se defender em casos de multas de trânsito (nos EUA, há Cortes específicas para solucionar esse tipo de infração), o *Lab* criou ainda designs em código aberto e gratuito, com guias visuais para a melhor compreensão dos processos judiciais.

Como se percebe, a partir da experiência do *Lab* de Stanford, uma das premissas fundantes do *Legal Design Thinking* é construir novas metodologias, desenvolver agilmente diferentes habilidades, atendendo às necessidades mais elementares das pessoas, projetando soluções eficientes para os serviços jurídicos e para os procedimentos resolutórios de conflitos.¹⁰

ÂMBITOS DE APLICAÇÃO

O *Legal Design Thinking* constitui método com múltiplas aplicações em diversos cenários, trazendo perspectivas inovadoras que envolvem desde a acessibilidade ao sistema de justiça, passando pela formatação de novos procedimentos consensuais ou litigiosos de resolução de conflitos, e chegando até mesmo a aperfeiçoar e otimizar o ensino jurídico.

Escritórios de advocacia

A aplicação do *Legal Design Thinking* pode se revelar revolucionária também para os escritórios de advocacia, ainda que grande parte deles revele certa relutância a se abrir para a inovação. Nesse sentido, segundo SZABO, "(...) em uma sala cheia de advogados, qualquer ideia, não importa o quão brilhante seja, será imediatamente atacada" (...). "Noutras empresas, o pensamento e a ação inovadora são considerados requisitos primordiais para o sucesso.(...) Os advogados geralmente são diferentes. Diante de uma nova ideia de negócio, a primeira coisa que perguntam é: 'Quais outros escritórios de advocacia estão fazendo isso?'"¹¹

No entanto, gradativamente percebe-se uma mudança nesse cenário. Como exemplo disso, "autores norte-americanos criaram a definição de *lawyer-statesman* ou *problem-solving-lawyer*, que tem o enfoque não apenas em 'ganhar' os seus casos, mas em satisfazer as necessidades da diversidade de partes e terceiros afetados pela disputa e em procurar novas soluções. Tais respostas requerem a organização de recursos materiais, criação de instituições, edições de novas regulações, e implementação e execução de novos planos".¹²

A concepção de *Lawyer-Statesman* foi inclusive o mote do Manifesto de Harvard, inspirado pelo livro de Ben W. Heineman Jr (*The Inside Counsel Revolution: Resolving the Partner-Guardian Tension*). Sua premissa é a da *responsabilidade social dos profissionais como cidadãos*, parametrizando o trabalho dos advogados a partir de uma atuação com integridade. Isso sugere um modelo comportamental que se reflete em uma série de características e ações, tais como: a mitigação responsável de riscos de efeitos nocivos para o cliente ou negócio; a negociação honesta e a prevenção da corrupção; e o suporte para políticas públicas que regulam externalidades prejudiciais e fornecem bens públicos – como infraestrutura,

9 STANFORD LAW SCHOOL'S LEGAL DESIGN LAB. Disponível em <http://justiceinnovation.law.stanford.edu/>. Acessado em 02 de abril de 2021.

10 Disponível em <https://visualcontracts.eu/community/what-is-legal-design-thinking>. Acessado em 25 de março de 2021.

11 SZABO, Mark. Design Thinking in Legal Practice Management. *Design Management Review*, 2010, Vol. 21:3, p. 44.

12 FALECK, Diego. Manual de Design de Sistemas de Disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2018, p. 40.

educação e saúde.¹³

Nesse sentido, destaca-se a experiência do escritório Baker & McKenzie – o maior dos EUA em número de advogados (mais de 6 mil ao redor do mundo) e receita (US\$ 2.92 bi em 2019) – com o lançamento da plataforma *Whitespace Legal Collab*. Trata-se de ferramenta cujo objetivo é o de facilitar e encorajar a colaboração multidisciplinar voltada para a solução criativa de problemas complexos. Essa iniciativa reuniu acadêmicos, designers, executivos, especialistas em tecnologia da informação e advogados, objetivando criar soluções-protótipo nas áreas de estratégia, Direito e tecnologia.

A plataforma *Whitespace Legal Collab* “redefines what collaboration means in the legal profession. The Collab provides ideal conditions for creative problem solving. It helps business leaders and in-house counsel to bring multidisciplinary thinkers and doers to complex problems such as climate risk, data governance, smart cities and sustainable finance. Leading academics, designers, executives, it experts and lawyers form the basis of our collaborative network and support the development of valuable legal solutions”.¹⁴

Justiça multiportas

Outro campo extremamente fértil para a aplicação do *Legal Design Thinking* é o da resolução de conflitos. A abertura dos sistemas de justiça à concepção de “justiça multiportas”, para além de consagrar a aplicação dos meios extrajudiciais para a resolução de disputas (mediação, conciliação, arbitragem e *dispute board*, dentre outros), exige sejam eles inovados e repensados, com vistas à sua plena adaptabilidade às mais diversas espécies de conflitos. Definir parâmetros mínimos que possam assegurar a *coordenação* entre jurisdição e os outros meios de solução ou regulação dos conflitos sociais, sejam eles de qual espécie forem, tornou-se um grande desafio.

Conforme já tivemos a oportunidade de afirmar, “há enorme espaço para um franco e despreconceituoso debate sobre os inúmeros aspectos técnicos envolvidos na tentativa de construção de um novo modelo de justiça colaborativa, que exige a mais perfeita harmonização possível entre os mecanismos e técnicas até então rotuladas como públicas ou privadas”.¹⁵

No modelo adjudicatório, a ausência de incentivos para a realização de acordos e a promessa de uma longa duração dos processos judiciais, acabam funcionando como um verdadeiro convite aos habituais geradores de conflitos sociais a apostar na morosidade e na inefetividade da tutela jurisdicional, para a conseqüente obtenção de evidentes vantagens.

O próprio sentido privado que ao longo da história denotou a expressão *negociação* parece ter se voltado contra o emprego dos mecanismos consensuais, sob a justificativa de que determinadas pessoas, grupos ou categorias simplesmente não estariam aptas a negociar, dadas suas condições de hipossuficiência econômica, política e social. O temor da “privatização da justiça” seria razão suficiente para sempre se voltar ao Estado e suas instituições, responsáveis pela contenção dos abusos do livre mercado.¹⁶

13 GORDON, Robert W. The Return of the Lawyer-Statesman? *Stanford Law Review*, v. 69, June, 2017, p. 1733.

14 Whitespace Legal Collab by Baker McKenzie. Disponível em <https://whitespacecollab.com/>, acessado em 30 de março de 2021.

15 VENTURI, Thaís Goveia Pascoaloto. A institucionalização do sistema de justiça multiportas no Brasil. *Direito Privado no Common Law*. Disponível em <https://www.migalhas.com.br/coluna/direito-privado-no-common-law/333227/a-institucionalizacao-do-sistema-de-justica-multiportas-no-brasil>. Acessado em 30 de março de 2021.

16 Conforme FISS, “We turn to the state because it is the most public of all our institutions and because only it has the power we need to resist the pressures of the market and thus to enlarge and invigorate our politics”. *Why the State?* (1987). Yale Law School. *Faculty Scholarship Series*. Paper 1208. Disponível em http://digitalcommons.law.yale.edu/fss_papers/1208. Acesso em 04 de maio de 2021.

Todavia, se não é possível minimizar as razões pelas quais ainda se pode opor restrições ou condicionamentos à abertura de referidos mecanismos em matéria trabalhista, nas relações de consumo ou envolvendo o Poder Público, por exemplo, também não se deve desconsiderar que a dinâmica das relações jurídicas parece comportar cada vez menos as estritas qualificações que cunharam a dicotomia *público x privado*, atualmente significativamente relativizada.

Tal relativização implica, também, uma nova configuração dos institutos da mediação, da conciliação, da negociação e da arbitragem que, a depender da necessidade resolutoria concreta, podem passar a incorporar algumas características ínsitas ao modelo adjudicatório estatal.

O grande desafio que se coloca para os pensadores e operadores do sistema de justiça brasileiro, portanto, parece muito mais relacionado com a definição de balizas mínimas que possam assegurar a *coordenação* entre jurisdição e os outros meios de solução ou regulação dos conflitos sociais, sejam eles de qual espécie forem.

É inegável que a política da jurisdicionalização de todo e qualquer conflito acabou gerando, para o sistema de justiça brasileiro, uma absoluta centralidade do método adjudicatório e o completo esvaziamento da utilização de outros mecanismos consensuais e extrajudiciais.

Por tal motivo, o movimento que agora se reforça no Brasil, no sentido da institucionalização da mediação, da conciliação, da negociação e da arbitragem, não deixa de revelar uma tentativa de fundar verdadeira revolução cultural relativamente ao modelo de resolução de conflitos, também (mas não apenas) forçada pela falência do sistema exclusivamente judicial.¹⁷

Mais do que isto, trata-se do reconhecimento de que os princípios da livre iniciativa e da autonomia das vontades tradicionalmente incidentes e primazes no campo do direito privado¹⁸, não apenas podem como devem incidir também no campo do direito público, mais precisamente no direito processual, no intuito de instrumentalizar o sistema de justiça.

Ressalta-se, no entanto, a necessidade de se analisar a profunda reformulação no modo de ser das relações privadas, na medida em que os valores liberais relativos à liberdade de contratação, à livre iniciativa, passam a ser pautados pelo critério da funcionalização do Direito, mas também, e antes disso, a indispensabilidade de se aferir o alcance e a efetividade que vem sendo dispensados à autonomia privada e a livre iniciativa, o que será objeto de estudos em nossas próximas colunas.

De todo modo, para que esta integração seja viável, faz-se necessário aprofundar a relativização do ideológico e já anacrônico discurso do “público *versus* privado”, que continua a ser um grande desafio para os juristas do século XXI e que interfere na renovação do sistema de solução de disputas nacional.

Isso se deve, notoriamente, à relativização da dicotomia Direito público *versus* Direito privado, decorrente das próprias dificuldades conceituais históricas do que pudesse vir a ser designado como *interesse público* ou *interesse privado*, que torna extremamente delicada a tarefa de se apontar interesses particulares absolutamente desatrelados de qualquer interrelação com o coletivo ou o social.¹⁹

¹⁷ Assim como o movimento contracultural da década de sessenta desafiou o sistema estatal de resolução de conflitos nos Estados Unidos da América, enaltecendo clássicos valores norte-americanos como o individualismo, o populismo, o *laissez-faire* e o igualitarismo, parece possível afirmar que, por diversos sejam agora os valores preponderantes na sociedade brasileira, a recente reforma legislativa nacional relativa aos procedimentos resolutórios extrajudiciais e consensuais não deixa de refleti-los e afirmá-los, conforme sustenta Oscar G. CHASE, *Direito, cultura e ritual: Sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada*. Tradução Sérgio Arenhart, Gustavo Osna. São Paulo: Marcial Pons, 2014, p. 153.

¹⁸ WEINRIB, Ernest J. *The Idea of Private Law*. Oxford University Press, 2012.

¹⁹ Por tal motivo, conforme Pietro PERLINGIERI, “Técnicas e institutos nascidos no campo do direito privado

É evidente que a “privatização da justiça” por influência das ADR’s e da “cultura do acordo” no sistema de justiça norte-americano podem e devem ser criticadas (e o são fortemente por vasta doutrina), na medida em que podem significar o afastamento ou o apequenamento do controle jurisdicional, indispensável para garantir a isonomia de tratamento entre as partes em conflito, a razoabilidade do procedimento (contraditório e ampla defesa) e a justiça das soluções, para além da reafirmação do ordenamento jurídico e o norteamento da atividade parlamentar por via dos precedentes.

Mas, se nos desafiarmos a responder a poucas e singelas indagações a respeito de onde nos terá levado a histórica aposta exclusivamente voltada à adjudicação estatal (aproximadamente 77 milhões de processos pendentes)²⁰, parece certo que muito pouco teremos a opor contra um movimento que busca finalmente institucionalizar os meios adequados de resolução de conflitos no Brasil, que deverão ser devidamente conjugados com o tradicional sistema jurisdicional.

Nesse contexto, na referencial obra *Getting Disputes Resolved: Designing Systems to Cut the Costs of Conflict*, William Ury, Jeanne Brett e Stephen Goldberg apresentam estratégias e técnicas que podem ser aplicadas conjuntamente, sequencialmente ou singularmente, no intuito de oferecer soluções eficazes a partir de princípios essenciais - corolários do *design* de cada projeto de um sistema de disputa.²¹

Abordando o tema (*Design de Sistemas de Disputas – DSD*), FALECK afirma que se torna imprescindível uma “visão sistêmica que busca maximizar a adequação do sistema ou arranjo procedimental por meio da obediência a um rigoroso processo de concepção, construção e implementação do procedimento (...) As soluções procedimentais consensuais que um designer de sistema deve construir não constituem nada mais do que um novo canal para a resolução de disputas. (...) Cada canal, com seus respectivos mecanismos de resolução de disputas, implica variáveis que proporcionam diferentes níveis de incentivos, custos, dispêndio de tempo, justiça procedimental e valor esperado - ou seja - o resultado tangível que potencialmente será obtido.”²²

Por fim, a inovação das técnicas e dos procedimentos judiciais e extrajudiciais da conciliação, da mediação e da negociação constitui campo profícuo para a possível aplicação dos princípios do *Legal Design Thinking*. Isso exige dos advogados, dos magistrados, dos membros do Ministério Público, dos operadores do direito, em geral, criatividade e sensibilidade para uma contínua reformulação do sistema de justiça, a fim de torná-lo não apenas mais eficiente, mas sobretudo acessível e compreensível por seus destinatários.²³

tradicional são utilizados naquele do direito público e vice-versa, de maneira que a distinção, neste contexto, não é mais qualitativa, mas quantitativa. Existem institutos em que é predominante o interesse dos indivíduos, mas é, também, sempre presente o interesse dito da coletividade e público; e institutos em que, ao contrário, prevalece, em termos quantitativos, o interesse da coletividade, que é sempre funcionalizado, na sua íntima essência, à realização de interesses individuais e existenciais dos cidadãos”. *Perfis do direito civil: introdução ao Direito Civil Constitucional*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2002, p. 54.

20 Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em números 2020 (ano-base 2019)*. 16ª edição. Destaca-se que em termos absolutos, o número de casos pendentes de 2019 é próximo ao de 2015. Esse é o segundo ano consecutivo de queda no número de casos pendentes.

21 URY, William L; BRETT, Jeanne M; GOLDBERG, Stephen B. *Getting Disputes Resolved: Designing Systems to Cut the Costs of Conflict*. Cambridge: PON Books, 1993.

22 FALECK, Diego. *Manual de Design de Sistemas de Disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos*. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2018, p. 23.

23 Por fim, destaca-se no Brasil a Resolução do Conselho Nacional de Justiça nº 347, de 13 de outubro de 2020, que dispõe sobre a política de governança das contratações públicas no âmbito do Poder Judiciário. O preâmbulo da Resolução remete primeiramente à competência do CNJ como órgão de controle da atuação financeira e administrativa dos tribunais e à incumbência de promover a gestão estratégica do Poder Judiciário. Há também remissão aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, os quais vinculam a Administração Pública e estão previstos no art. 37 da CF/88. Mais adiante, inserto no Capítulo X, o art. 32 prevê a elaboração de um “Plano Estratégico de Comunicação” com vistas à efetivação das medidas previstas na Resolução nº 347. Os objetivos do referido Plano estão dispostos nos incisos I a IV do referido artigo, e são eles:

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme o exposto, a proposta do “*legal design thinking*” é a de reinventar como os serviços jurídicos são prestados e aprender como usar métodos de design centrados no ser humano, criando soluções inovadoras para problemas complexos. A ideia é desenvolver métodos de design para criar inovações que tornem os serviços jurídicos mais acessíveis e envolventes

O estudo do impacto das novas tecnologias no ordenamento jurídico é premente, não se pode mais ignorar a necessidade de se investir em tecnologias, seja por meio do desenvolvimento de plataformas, softwares, startups, mas, sobretudo, torna-se imprescindível preparar os estudantes a lidar com essa nova realidade.

Diante desse panorama, torna-se necessário, a partir de uma nova metodologia analisar os problemas por uma forma diferente, reimaginando como o sistema legal poderia funcionar. Assim, como visto, uma das premissas fundantes do instituto é construir uma forma nova de metodologia de desenvolvimento ágil e de desenvolvimento centrada no ser humano para projetar novas soluções para serviços jurídicos

Por fim, identificar e/ou mapear as melhores estratégias para resultados satisfatórios de métodos de design para criar inovações que tornem os serviços jurídicos mais acessíveis e envolventes é o desafio da atualidade.

REFERÊNCIAS

BROWN, Tim. Design Thinking. *Harvard Business Review*, June, 2008. Disponível em https://www.ideo.com/images/uploads/thoughts/IDEO_HBR_Design_Thinking.pdf, acessado em 23 de março de 2021.

CHASE, Oscar G. *Direito, cultura e ritual: Sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada*. Tradução Sérgio Arenhart, Gustavo Osna. São Paulo: Marcial Pons, 2014.

CROSS, Nigel. *Design Thinking*. London: Bloomsbury Academic, 2011.

FALECK, Diego. *Manual de Design de Sistemas de Disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos*. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2018.

FLUSSER, Vilém. *O Mundo Codificado: por uma filosofia do design e da comunicação*. São Paulo: Ubu,

I – identificação de ações necessárias e efetivas para o atingimento dos resultados pretendidos por meio de processos empáticos de diagnóstico com os destinatários da informação;

II – promoção do engajamento de todos os atores envolvidos nos fluxos de contratações, com promoção do conhecimento e da transformação cultural que fomente a adoção de contratações sustentáveis;

III – interação colaborativa entre os diversos setores do órgão para alinhamento e compartilhamento do conhecimento; e

IV – acessibilidade às informações. (grifamos)

Há um diálogo indireto estabelecido entre os incisos I a IV e o processo do Design Thinking. No primeiro inciso, há menção expressa à necessidade de se identificar uma solução focada na empatia para com o usuário final (destinatário da informação), daí a se falar que as informações devem ser consequentemente acessíveis (inciso IV). Infere-se também a necessária participação “de todos os atores envolvidos nos fluxos de contratações” (inciso II), experiência que, se bem conduzida, pode impulsionar uma “transformação cultural” com conhecimentos compartilhados e contratações sustentáveis (incisos II e III).

Se pairava dúvida sobre a hipótese de o “Plano de Comunicação” ter sido gestado à luz do Design Thinking, o parágrafo único deixa claro que, sempre que possível, “(...) dever-se-á utilizar recursos de visual law que tornem a linguagem de todos os documentos, dados estatísticos em ambiente digital, análise de dados e dos fluxos de trabalho mais claros, usuais e acessíveis”. (BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 347, de 13 de outubro de 2020. Dispõe sobre a Política de Governança das Contratações Públicas no Poder Judiciário. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/files/original170811202010155f8881fb44760.pdf>>. Acesso em 31 mar. 2021.

A Resolução CNJ nº 347, contudo, não foi o primeiro documento que evidencia a preocupação de se administrar o Poder Judiciário à luz do Design Thinking. Uma parceria do próprio CNJ com o Tribunal de Justiça do Mato Grosso (TJMT) em 2019 foi o primeiro passo para se repensar os diferentes sistemas do Conselho a partir das necessidades do usuário final. Nesse sentido, criou-se o UIKIT.PJE.JUS, que é um conjunto de ferramentas desenvolvido com vistas à padronização da interface gráfica de todas as plataformas de processo eletrônico do Poder Judiciário, a começar pelo Processo Judiciário Eletrônico (Pje). MONTENEGRO, Manuel Carlos. “Novo design vai uniformizar sistemas eletrônicos do CNJ”. Agência CNJ de Notícias (online). Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/novo-design-vai-uniformizar-sistemas-eletronicos-do-cnj/>> Acesso em 31 mar. 2021.

VENTURI, Thaís G. P. O legal *design thinking*.
Revista Direito UTP, v.2, n.1, jan./jun. 2021, p. 23-31.

2018 (edição Kindle).

FISS, Owen. Why the State? (1987). **Yale Law School. Faculty Scholarship Series. Paper 1208**. Disponível em http://digitalcommons.law.yale.edu/fss_papers/1208. Acesso em 04 de maio de 2021.

GORDON, Robert W. The Return of the Lawyer-Statesman? **Stanford Law Review**, v. 69, June, 2017.

KIMBELL, Lucy. Rethinking Design Thinking: Part 1. **Design and Culture**, v.3:3, 2011.

PERLINGIERI, Pietro. **Perfis do direito civil: introdução ao Direito Civil Constitucional**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2002.

STANFORD LAW SCHOOL. Disponível em <https://law.stanford.edu/event/introducing-legal-design-lab/>. Acessado em 26 de março de 2021.

STANFORD LAW SCHOOL'S LEGAL DESIGN LAB. Disponível em <https://legalfaq.org/>. Acessado em 31 de março de 2021.

SZABO, Mark. Design Thinking in Legal Practice Management. **Design Management Review**, 2010, Vol. 21:3.

URY, William L; BRETT, Jeanne M; GOLDBERG, Stephen B. **Getting Disputes Resolved: Designing Systems to Cut the Costs of Conflict**. Cambridge: PON Books, 1993.

URSEL, Susan. Building Better Law: how design thinking can help us be better lawyers, meet new challenges, and create the future of law. **Windsor Yearbook of Access to Justice**. vol. 34.

VENTURI, Thaís Goveia Pascoaloto. A institucionalização do sistema de justiça multiportas no Brasil. **Direito Privado no Common Law**. Disponível em <https://www.migalhas.com.br/coluna/direito-privado-no-common-law/333227/a-institucionalizacao-do-sistema-de-justica-multiportas-no-brasil>. Acessado em 30 de março de 2021.

WEINRIB, Ernest J. **The Idea of Private Law**. Oxford University Press, 2012.