

## **A UTILIZAÇÃO DE MECANISMO TECNOLÓGICO NO ACESSO À JUSTIÇA E O CONCEITO DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO**

*THE USE OF TECHNOLOGICAL MECHANISM IN ACCESS TO JUSTICE AND THE  
CONCEPT OF USER EXPERIENCE*

Helton Carlos Praia De Lima<sup>1</sup>

Helton José Barbosa Loureiro Praia<sup>2</sup>

Data de apresentação: 01/07/2021<sup>3</sup>

### **RESUMO**

O presente artigo teve como objetivo analisar a implementação da tecnologia como meio de acesso à justiça partindo da metodologia da experiência do usuário. Para tanto, têm-se como objetivos específicos: identificar o arcabouço teórico existente no conceito de acesso à justiça; examinar a implementação da inteligência artificial dentro de práticas jurídicas buscando a praticidade conjuntamente com as soluções trazidas pela tecnologia como projetos viáveis para propiciar o acesso à justiça para a população em geral e a utilização do conceito de experiência do usuário para incentivar uma interface intuitiva para o público no momento da utilização dos equipamentos implementados. Dessa forma, os propósitos mencionados servem como parâmetro para refletir sobre a utilização da tecnologia como mecanismo de inserção

---

<sup>1</sup> Doutor em Direito Constitucional pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR, 2019). Mestre em Contabilidade e Controladoria pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM, 2014). Mestrando Profissional em Rede Nacional em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação (PROFNIT - UEA 2021). Pós-graduado em Direito do Trabalho e Previdenciário pelo Centro Universitário de Ensino Superior do Amazonas (CIESA, 2002). Graduado em Direito (CIESA, 2001). Graduado em Ciências Contábeis (CIESA, 1993). Graduado em Tecnologia Eletrônica pela Universidade do Estado do Amazonas (UTAM / UEA, 1984) e Graduado em Licenciatura em Física (UFAM, 1985). Docente Permanente do Mestrado em Segurança Pública, Cidadania e Direitos Humanos da Universidade do Estado do Amazonas - PPGSP/UEA (2021-2024). Professor de Direito da Graduação e Pós-Graduação CIESA. Foi Coordenador do curso de Direito do CIESA (2020). Foi Professor de Direito da Universidade Paulista - UNIP/Manaus. Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil (aposentado). Foi Conselheiro do Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (CARF) e Presidente da 3 Turma Especial da 2 Seção de Julgamento, do Ministério da Economia. Advogado. Área de atuação: Direito Constitucional, Tributário, Empresarial, Trabalho e Previdenciário, Processos Tributários, Contabilidade e Controladoria, Segurança Pública, Cidadania e Direitos Humanos. Gestão Aduaneira, Zona Franca de Manaus - ZFM. E-mail: [heltonpraia12@gmail.com](mailto:heltonpraia12@gmail.com)

<sup>2</sup> Mestre em Direito Constitucional UNIVALI 2023. Mestrando em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia - PROFNIT/UEA 2021. Pós-Graduação em Direito Público Uniamérica 2020. Graduação em Direito pela Universidade do Estado do Amazonas 2019. Graduação em Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas pela Universidade Paulista. Advogado. E-mail: [heltonjoseblp@gmail.com](mailto:heltonjoseblp@gmail.com)

<sup>3</sup> Data de apresentação: 01/07/2021

jurídica. Utilizou-se o método indutivo, operacionalizado pela técnica da pesquisa bibliográfica e documental e quanto aos fins, qualitativo. Teve-se como conclusão que a tecnologia deve ser disposta de forma a tornar acessível a justiça de maneira a também priorizar a experiência do usuário visto ser elemento imprescindível para a caracterização de um sistema completo e totalmente funcional englobando a questão da praticidade, eficácia, agilidade, presteza e clareza na utilização.

**PALAVRAS-CHAVE:** Acesso à Justiça. Tecnologia no direito. Inteligência artificial. Ondas renovatórias. Experiência do usuário.

## **ABSTRACT**

This article aimed to analyze the implementation of technology as a means of access to justice based on the user experience methodology. Therefore, the specific objectives are: to identify the existing theoretical framework in the concept of access to justice; examine the implementation of artificial intelligence within legal practices seeking practicality together with solutions brought by technology as viable projects to provide access to justice for the general population and the use of the concept of user experience to encourage an intuitive interface for the public when using the implemented equipment. Thus, the mentioned purposes serve as a parameter to reflect on the use of technology as a mechanism for legal insertion. The inductive method was used, operationalized by the technique of bibliographic and documentary research and as for the ends, qualitative and quantitative. It was concluded that the technology must be arranged in such a way as to make justice accessible in order to also prioritize the user experience since it is an essential element for the characterization of a complete and fully functional system encompassing the issue of practicality, effectiveness, agility, promptness and clarity in use.

**KEYWORDS:** Access to justice. Technology in law. Artificial intelligence. Renewal waves. User experience.

## **INTRODUÇÃO**

A tecnologia é tanto uma ferramenta como um instrumento implementado mundialmente em todas as esferas de atuação do homem, perpassando pelas mais diversas

atividades e, com isso, busca auxiliar as pessoas nas mais diversas decisões tanto influenciando direta como indiretamente.

Considerando a tecnologia como um mecanismo que se tornou essencial no cotidiano de muitas pessoas, a implementação de ferramentas desse gênero no mundo jurídico era apenas questão de tempo, mesmo considerando o pragmatismo da ciência do direito e as relações pessoas.

A inteligência artificial por algoritmos demonstra a conjectura de sistemas informatizados para auxiliar no andar (condução/impulsão) do processo, como diversos projetos para auxiliar tanto os magistrados como os demais operadores e/ou usuários do Direito. Nessa seara, também entra a utilização da tecnologia como forma de acesso à justiça, ou seja, não é apenas um instrumento que agiliza a litigância judicial, mas também funciona como um aspecto de verdadeira inclusão do cidadão no processo do Estado Democrático de Direito como um todo e no fortalecimento dos direitos fundamentais da população brasileira.

Logo, a partir da utilização de soluções tecnológicas incorporadas principalmente pelos algoritmos relacionados à inteligência artificial e a busca do acesso à justiça da população como um todo, propiciando uma conscientização jurídica ao cidadão, surge a problemática de como gerir as duas realidades apresentadas de forma racional e ampla, isto é, como proporcionar a integração social, mais especificamente, o direito de acesso à justiça, com a capacidade de investimento estatal conforme as condições econômicas existentes.

A pesquisa aborda um tema atual e de interesse da sociedade, a problemática do acesso à justiça protagonizado pela tecnologia personificada pela inteligência artificial demonstra-se como uma das principais ferramentas para facilitar tanto litígios judiciais como resoluções pacíficas das mais diversas esferas do direito, até mesmo consultas jurídicas simplificadas a partir da organização de cronogramas, prazos processuais por meio dos diversos softwares e a criação de uma interface intuitiva e prática ao usuário final.

Nesse sentido, o estudo busca analisar como se encontra a utilização de mecanismos da tecnologia como a inteligência artificial para promover o acesso à informação. Para tanto, têm-se como objetivos específicos: identificar o arcabouço teórico existente no conceito de acesso à justiça; examinar a implementação da inteligência artificial dentro de práticas jurídicas buscando a praticidade conjuntamente com as soluções trazidas pela tecnologia como projetos viáveis para propiciar o acesso à justiça para a população em geral e a

utilização do conceito de experiência do usuário para incentivar uma interface intuitiva para o público no momento da utilização dos equipamentos implementados.

Com isso, utiliza-se o método indutivo para a fase de investigação e o relatório de pesquisa, operacionalizado pela técnica bibliográfica e documental e quanto aos fins, qualitativo, cuja principal proposição será a oportunização de meios tecnológicos embrionários da inteligência artificial com o objetivo de desenvolver técnicas facilitadoras do acesso à justiça focadas na experiência do usuário.

O artigo tem como estrutura uma breve introdução sobre o tema, acompanhada pelo primeiro capítulo que trata sobre a evolução do conceito de acesso à justiça ao longo dos anos, na sequência, o segundo capítulo aborda as principais iniciativas envolvendo soluções tecnológicas voltados ao direito, especificamente o acesso à justiça, e o terceiro capítulo que versa sobre a implementação da filosofia da experiência ao usuário como mais uma forma de garantir uma praticidade e simplicidade para o utilizador fim do *software* protagonizado no aspecto do acesso à justiça, na sequência, estão dispostas as considerações finais e, por último, as referências.

## **1 BREVE EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO ACESSO À JUSTIÇA E AS ONDAS RENOVATÓRIAS**

O instituto do acesso à justiça está presente nos diversos ordenamentos jurídicos, desde os períodos da Idade Antiga, passando pelo Código de Hamurabi, a Magna Carta Inglesa, até chegar ao momento contemporâneo (SALLES, 2019, p. 25), gerando o florescimento de diversas formas de expressões totalmente novas e remodeladas ao longo do tempo.

É uma ferramenta jurídica que pode ser categorizada de diversas maneiras pela ciência do direito, dentre as quais pode-se destacar, primeiramente, no caso do Brasil, como direito fundamental representado por meio de um Direito Humano comparado, positivado na ordem constitucional de um Estado (MENEGATTI, 2009, p.50). Mas também como o próprio Direito Humano, por meio da consolidação de fases relacionadas à criação de tratados e convenções internacionais para ratificar o aspecto do acesso à justiça (MENDONÇA, 2016, p. 64).

Para Maillart e Rios (2016, p. 17) o acesso à justiça não se restringe na conceituação de utilização dos instrumentos processuais em juízo, mas em um sistema jurídico democrático

que objetiva o desenvolvimento do cidadão. Assim, torna-se necessária a pulverização de conhecimentos acerca do Direito e das formas de amparo jurídico, de maneira a impossibilitar a opressão do poder estatal ou do poder econômico.

O acesso à justiça é direito fundamental e se efetiva quando a norma jurídica for adequada, eficiente e coerente com o ordenamento jurídico na aplicação do caso concreto, sobretudo, se houver aplicação imediata. Nesse sentido é o que menciona Costa, Reis e De Gusmão (2019, p. 30):

Significa que o direito fundamental ao acesso à justiça – à tutela jurisdicional – somente será efetivado quando a norma jurídica for formada em tempo razoável e de modo coerente com o ordenamento jurídico, considerando os interesses envolvidos na situação concreta. (...). Em se tratando de litígios que envolvem a proteção ou reparação à violação a direitos humanos e fundamentais, a tutela jurisdicional será adequada, razoável e eficiente, se o intérprete atentar para o princípio da máxima eficácia dos direitos fundamentais, constante no § 1º do artigo 5º da CRFB/88. (COSTA; REIS; DE GUSMÃO, 2019, p. 30)

Partindo da premissa de que o acesso à justiça é o mais elementar direito humano, para Santos e Mesquita (2021, p. 334) a mera proclamação de direitos é insuficiente se não houver um sistema de justiça constitucional que garanta os direitos reivindicados. Neste sentido, a recepção do sistema de precedentes, reforçada pela chegada do novo CPC em 2015, deve adequar-se aos preceitos constitucionais do devido processo legal e à efetividade dos direitos fundamentais.

Outro aspecto importante de classificação presente na doutrina jurídica resvalece sobre a presença de duas categorizações prevalentes na forma de analisar o conceito de acesso à justiça, a primeira concepção apresenta o instituto como o exercício de direito de ação, no sistema judiciário, a capacidade de o indivíduo ingressar com uma demanda perante o judiciário, sob uma segunda ótica, a definição é ampliada e ganha uma caracterização no sentido *lato sensu*, avalia-se todo o contexto presente, o grau de informação política e o nível de acessibilidade dos cidadãos aos direitos, das distintas formas possíveis judicial e extrajudicialmente (SALLES, 2019, p. 35).

Portanto, o acesso à justiça abrange todas as esferas do direito conforme a abrangência necessária, partindo de processos administrativos, discussões contratuais e até mesmo o litígio dentro das cortes do Poder Judiciário.

Nesse sentido, como o direito pode ser categorizado como um fenômeno da sociedade, sua base teórica também está subordinada às relações humanas, logo, fatores como a ordem econômica, elemento temporal e a possibilidade das partes (CAPPELLETTI, 1988, p. 15)

atuarem como desafios da potencialização do acesso à justiça devem ser analisados de forma minuciosa.

Vários fatores foram considerados ao longo dos diversos períodos da história moderna, com isso, o jurista italiano Mauro Cappelletti apresentou as ondas renovatórias do acesso à justiça que podem ser divididas em 3 partes: a primeira, a segunda e a terceira onda.

A primeira onda renovatória de acesso à justiça foca principalmente nos países ocidentais e no aspecto da hipossuficiência. Na maioria dos países, a presença de auxílio jurídico é essencial para garantir o contraditório e a ampla defesa, essa prestação se dá por meio de um advogado, para a compreensão do formalismo das leis e dos tribunais (DE CASTRO MENDES e DA SILVA, 2015, p. 1831). Com isso, os principais exemplos dessa corrente de pensamento passam pela questão da gratuidade de justiça presente na Lei nº 1.060/50, como exemplo presente no Brasil, e outras formas de exoneração de custos ao redor do mundo.

A segunda onda renovatória refere-se essencialmente à proteção dos interesses transindividuais, revertendo a lógica da imposição tradicional individualista do processo civil, para uma vertente mais direcionada à tutela dos direitos coletivos e difusos (GOMES NETO, 2003, p. 58). A principal contribuição desse movimento passa pela afirmação dos direitos sociais e difusos, anteriormente o processo era visto apenas pela interpelação entre duas partes, agora os grupos sociais garantem a força necessária para pleitear proteção judicial em situações que atingem coletivamente ou individualmente de maneira homogênea, bem como dos direitos relativos à toda a sociedade, sem a distinção de um individualismo (CAPPELLETTI, 1988, p. 50).

A terceira onda tem como principal foco a integração de todos para a solução dos conflitos presentes nas relações humanas, parte da identificação dos limites de acesso à justiça para a elaboração de formas, modificações e mecanismos de postura de todos os envolvidos, uma nova perspectiva sobre procedimentos e modos alternativos de resolver conflitos (MELO e DE SOUZA, 2020, p. 125). O objetivo é resolver os problemas não necessariamente passando pelo Poder Judiciário, ou seja, por meio da conciliação e mediação, além de discutir formas modernas para resolução de conflitos, como a resolução por meio da forma consensual.

Cogita-se a existência de mais duas ondas renovatórias, partindo-se da existência da quarta e da quinta onda do acesso à justiça, de forma resumida, a 4ª (quarta) onda renovatória está associada a melhor formação dos componentes do Poder Judiciário, desde os juízes até os

técnicos administrativos. Já a 5<sup>a</sup> (quinta) onda renovatória advoga no sentido de proporcionar ao cidadão papel fundamental na decisão das ações tomadas pelo próprio sistema judiciário estatal, como uma forma de estimular a integração da população aos seus direitos (SUAID e NETTO, 2018, p. 376).

A tendência é que as ondas renovatória continuem em expansão, neste sentido, Minami e Paes (2021, p. 408) mencionam que para além das três ondas conhecidas, mais três estão sendo consideradas: quarta onda, quanto às questões éticas das profissões jurídicas e no acesso à justiça pelos advogados; quinta onda, com foco no processo de internacionalização da proteção dos direitos humanos e a sexta onda, preocupada com o uso de inovações e tecnologias para o aperfeiçoamento no acesso à justiça. E ainda se cogita de uma sétima onda a ser desenvolvida em relação com a preocupação com igualdade de gênero e étnica nos sistemas de justiça.

Todas as ondas renovatórias são perspectivas distintas de identificar os problemas referentes ao acesso à justiça e procurar soluções compatíveis com a realidade econômica e social existente no contexto contemporâneo.

Para auxiliar nessa tarefa, existem tanto os meios legais, por instituição de normas, existem também a execução da política pública do Estado, pela construção de Defensorias Públicas, assim como, mais atualmente, existe a opção tecnológica, integrar o sistema judiciário às medidas de tecnologia da informação, assim como proporcionar um maior acesso à justiça, no sentido amplo, por softwares jurídicos tratando especificamente de causas cotidianas.

É Inegável que o progresso tecnológico pode proporcionar benefícios sociais, embora os prognósticos não sejam somente positivos. Portanto, para De Ávila Negri, De Oliveira e Costa (2020, p. 99) torna-se importante uma ponderação nos interesses em jogo para assegurar a garantia dos direitos individuais, bem como a progressiva abertura da sociedade, em consonância com a participação pública e com debates abertos sobre as garantias e limitações necessárias para que novas tecnologias sejam implementadas.

## **2 UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA E DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA VIABILIZAR O ACESSO À JUSTIÇA**

A evolução da informática e da tecnologia em um modo geral fez o mundo entrar na era da informação, a obtenção de conhecimento de forma ágil e prática é uma realidade cada

vez mais palpável tendente a não parar, segundo a lei de moore, de forma sucinta, a capacidade de processamento dos computadores aumenta de forma exponencial viabilizando uma maior habilidade de transação de informações, logo, um maior volume de arquivos pode ser disponibilizado e validado pelos computadores, assim como para os destinatários finais (D'EMIDIO, 2009, p. 5).

Para Doneda et al (2018, p. 10) as tecnologias, como a inteligência artificial, a robótica e a biotecnologia, inibem ou induzem comportamentos individuais e sociais, como também alteram intrinsecamente os próprios indivíduos e a sociedade. Como qualquer outra tecnologia, com maior velocidade e amplitude, apresentam vários desafios e preocupações legítimas; como também oportunidades para trazer benefícios sem precedentes aos indivíduos e à sociedade em geral.

Como exemplo, pode-se mencionar Soares, Kauffman e Chao (2020, p. 106) que destacam a tecnologia como aliada dos advogados, tornando o trabalho mais eficiente e com qualidade dos serviços aos clientes. Já é uma realidade presente na advocacia. Esses desenvolvimentos em tecnologia de inteligência artificial habilita o advogado a atuar em todas as áreas com os dados fornecidos pela inteligência artificial.

Os próprios celulares como computadores, nessa visão, podem funcionar como mecanismos para promover o acesso à justiça no sentido *lato sensu* e na acepção do pleito ao judiciário. Ambos viabilizam a prestação judiciária sem a necessidade de locomoção e gastos com transporte ou outros meios alternativos, além de proporcionar comodidade e praticidade para o cidadão. Embora, há corrente que pense ao contrário, apontando que a tecnologia não traz liberdade necessariamente, tornando as pessoas cada vez mais dependentes do cotidiano, é o que mencionam Neto, Cordeiro e Sayeg (2020, p. 7) “A tecnologia, ao invés de trazer a liberdade, está justamente relativizando essa condição, tornando as pessoas cada vez mais escravas do cotidiano”.

O fato é que não se pode negar a importância dos celulares na atualidade. Como menciona De Teffé e De Moraes (2017, p. 118) o uso da internet móvel é um instrumento fundamental, tanto na amplitude do acesso quanto na facilidade de interação do usuário com outras pessoas, plataformas e conteúdos. Pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) verificou que, em 2015, o acesso à internet por meio do celular predominava sobre o uso do computador em todas as Grandes Regiões e a utilização do celular no país passou de 80,4%, em 2014, para 92,1%, em 2015.

Nesse sentido, a tecnologia consegue abranger todas as ondas renovatórias apresentadas pelos doutrinadores, apenas uma pode ser mais questionável, sendo a primeira onda que trata da hipossuficiência, já que objetos constituídos de tecnologia atual são, em regra, caros e de acessibilidade limitada para a população. Nesse sentido, a disponibilização de recursos tecnológicos passa pelo desenvolvimento econômico e pela implementação de políticas públicas, um exemplo disso, pode ser atribuído ao serviço de telefonia celular comunitária utilizando a tecnologia *open source* na Amazônia, projeto que busca viabilizar a telefonia para as regiões mais rurais do Estado do Pará (TEIXEIRA et. al., 2016, p. 1).

Vale destacar também que o avanço tecnológico tem o efeito de baratear os aparelhos mais antigos (SANTI, 2009, p. 14), com isso, todos os quesitos relacionados às composições de um aparelho eletrônico são popularizados ao longo do tempo, fora a questão da portabilidade, principal aspecto da característica inerente aos celulares e *tablets* no geral.

Importante destacar de forma preliminar as quatro convicções que pautam as investigações da tecnologia da inteligência artificial aplicada ao direito segundo o professor livre-docente da faculdade de Direito da USP, Juliano Maranhão: o raciocínio jurídico é complexo, envolve diversas integrações de regras e construções de soluções normativas por meio dos mecanismos jurídicos, as inteligências artificiais tem sua aplicação mais eficiente quando empregadas no Direito subdivididas em representações de conhecimento, os juristas terão mais liberdade para pensar o direito e assim se desvencilhar de tarefas repetitivas e mecânicas, além de, o principal, os algoritmos devem ser utilizados de forma multidisciplinar para apurar técnicas e agilizar tarefas (MARANHÃO, 2017, p. 2).

A inteligência artificial também é um importante segmento da tecnologia para a concretização do acesso à justiça, é uma alternativa que já vem sendo aplicada no mundo jurídico, principalmente nos aspectos referentes ao processo judicial como um todo, viabilizado pelo Poder Judiciário. Como forma de exemplificação pode-se citar a paulista Looplex, para elaboração de *Smart Contracts*, pode-se citar, ainda, a baiana JusBrasil, plataforma com um banco de dados de jurisprudências e a criação de três inteligências artificiais denominadas Alice, Sofia e Mônica, com a responsabilidade de identificar fraudes em licitações públicas (DA COSTA FELIPE e PERROTA, 2018, p. 7).

Em sintonia com o raciocínio, Sampaio, Furbino e Mendieta (2020, p. 66) menciona:

A lição de casa, para quem conseguiu inventar uma máquina à semelhança de suas redes neurais, é também desenvolver sistemas de autocontrole dessas máquinas, incumbindo-as de proteger a raça humana de qualquer ataque, inclusive aqueles perpetrados por elas, ou seja, personificar essa ferramenta chamada inteligência

artificial para que ela atue na defesa do ser humano. (SAMPAIO; FURBINO; MENDIETA, 2020, p. 66)

Nesses casos, a tecnologia serve como o acesso à justiça no sentido da atuação perante o Poder Judiciário, na questão da prestação do serviço do poder estatal para melhorar o acesso e celeridade das demandas. Os algoritmos personificados pelas inteligências artificiais buscam facilitar trabalhos, em sua maioria, mecânicos ou repetitivos para poupar tempo dos diversos atores do direito no aspecto burocrático, tanto os componentes da justiça como seus auxiliares podem focar principalmente no atendimento ao cidadão.

Para Cambi e Camacho (2017, p. 5) a garantia constitucional de acesso à justiça perpassa pela construção de mecanismos processuais de efetiva prestação jurisdicional, com “resposta seja célere, adequada e efetiva, bem como outras formas de solução do litígio, por intermédio de meios alternativos de resolução de conflitos.

As iniciativas tecnológicas podem variar das mais diversas formas para atribuir-se o conceito de acesso à justiça. Para exemplificar diligências referentes a esse ramo de atuação da tecnologia, existe a implementação de um *chatbot*, que basicamente funciona como uma programa onde ocorre o diálogo por intermédio de texto entre o usuário final e o computador para a resposta de perguntas objetivas (DAHIYA, 2017, p. 159), com a finalidade de facilitar a busca de respostas pelos utilizadores, pelo Tribunal de Justiça de Rondônia com o intuito de que o indivíduo deve utilizar apenas o CPF para ter acesso à consulta de seu processo<sup>4</sup>, ou seja, vai proporcionar uma ferramenta mais intuitiva e focada na integração do cidadão menos adaptado à tecnologia.

Além da função jurisdicional, existem também iniciativas de *bots*, chamados alternativamente de assistentes virtuais, para a identificação e encaminhamento de situações de violência doméstica. O estudo da implementação de *chatbots* está presente igualmente no âmbito do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para situações não diretamente relacionadas com um processo em curso, como o exemplo citado anteriormente, além de funcionar como um direcionamento estratégico para o compartilhamento de soluções entre os diferentes tribunais (RODRIGUES, 2020).

No mesmo sentido, para Caldas, Diz e Da Silva (2019, p. 370) o processo eletrônico deve integrar o poder judiciário e o usuário no sentido de cada vez mais aperfeiçoar o sistema judicial e melhorar o desempenho dos serviços prestados, bem como possibilitar o acesso à justiça mais célere e com tempo razoável de duração:

---

<sup>4</sup> Acesso efetivo à justiça: TJRO lança chatbot para consultas processuais. **Tribunal de Justiça de Rondônia**, Porto Velho, 07 de novembro de 2019. Disponível em: <<https://tjro.jus.br/noticias/item/11759-acesso-efetivo-a-justica-tjro-lanca-chatbot-para-consultas-processuais>>. Acesso em: 11 jan. 2021.

Para tanto, o CNJ tem aproveitado a estrutura criada para o processo judicial eletrônico e, com a disponibilização de ferramentas de integração sistêmica, os usuários da Justiça podem participar mais ativamente da construção de um sistema judicial mais eficiente e que permita estabelecer um diálogo com o público interno, e também com a sociedade civil, para que todos juntos possam corrigir os rumos da organização, gerando, paulatinamente, a melhoria de desempenho dos serviços prestados, de modo a contribuir com a concretização dos postulados do acesso à justiça, celeridade e razoável duração do processo, direitos fundamentais reconhecidos pela própria Constituição Federal de 1988. CALDAS; DIZ; DA SILVA, 2019, p. 370)

Portanto, a tecnologia já está presente no ambiente das pessoas e a sua utilização diante de questões jurídicas deve alcançar novos patamares com o passar do tempo, o acesso à justiça entra como uma dessas categorias, visto que as soluções tecnológicas são independentes de áreas e envolvem diversas questões multidisciplinares, inclusive no intuito de proporcionar a melhor utilização pelo usuário.

### **3 EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO COMO ELEMENTO DO ACESSO À JUSTIÇA**

Assim como a tecnologia está implementada em todos os aspectos da vida humana no mundo moderno, a sua forma de expressão também deve ser estudada, nesse sentido, a importância da experiência do usuário passa por fazer a tecnologia algo mais amigável, satisfatória e fácil de usar, logo, realmente útil (MONTERO, 2015, p. 4).

No mesmo sentido, a adoção de soluções tecnológicas poderiam auxiliar os órgãos em um melhor atendimento ao usuário, conforme preceitua a lei de proteção e defesa dos usuários de serviços públicos, Lei 13.460/2017, fornecendo melhores condições de atendimento e qualidade, como menciona Séllos-Knoerr, Lima Assafim e Barros Donate (2020, p. 13):

Ainda, poderia haver a adoção de soluções tecnológicas que poderiam auxiliar os órgãos a atender melhor os usuários, conforme previsão da Lei de proteção e defesa dos usuários de serviços públicos, Lei nº 13.460/2017, a fim de conceder melhores condições de atendimento e qualidade ao cidadão. (SÉLLOS-KNOERR; LIMA ASSAFIM; BARROS DONATE, 2020, p. 13)

Ainda, quanto a necessidade de proteção de dados do usuário, para Hoffmann-Riem (2019, p.20) os dados armazenados em servidores externos na expectativa de confidencialidade também devem ser protegidos, assim como os movimentos de usuários na rede. Deste modo, a utilização da inteligência artificial, entre outras, ligada a tais conexões de

igual modo pode se tornar significativa no âmbito protetivo do direito fundamental da pessoa constante na Constituição brasileira de 1988.

O conceito de experiência do usuário está diretamente ligado com a tecnologia, no início da popularização dos computadores, a maioria apresentava sistemas operacionais complexos, em que era necessário, pela parte do usuário, saber como manusear a ferramenta, por meio de linguagem de programação ou outros meios mais ligados à linguagem de máquina. Hoje em dia, o *software* é desenvolvido para servir a alguém, encontrar o destinatário final para o qual o programa irá exibir as variadas funcionalidades que ele possui (LOWDERMILK, 2019, p. 20).

A experiência do usuário não tem apenas um campo de atuação, possui uma raiz multidisciplinar, crescente e dinâmica. Dessa forma, não existe um conceito específico para delimitar o assunto, podendo-se citar a definição apresentada na Associação Brasileira de Normas Técnicas, qual seja, percepções e respostas das pessoas, resultantes do uso de um serviço ou produto, assim pode-se caracterizar uma visão dinâmica do assunto (MACEDO, 2014, p. 22).

As interfaces elaboradas para os diferentes programas tecnológicos tem o objetivo de propiciar facilidade, praticidade e comodidade ao usuário ao qual é destinada, para o caso dos aspectos referentes ao acesso à justiça, a população como um todo deve ser considerada no momento da elaboração ou abstração de um programa com essa finalidade.

Outro aspecto subjacente à temática é a acessibilidade integrada ao acesso à justiça e ao prisma da experiência do usuário. Em síntese, o conceito aborda a possibilidade de acesso ou de uso de um produto, ambiente e serviço por qualquer pessoa e em múltiplos contextos (CONFORTO e SANTAROSA, 2002, p. 5). Um atributo necessário para ferramentas que irão auxiliar no acesso à justiça, visto que a população apresenta diversas características que se enquadram em níveis de acessibilidade diferentes.

Nesse sentido, os princípios constitucionais que norteiam a administração pública devem ser considerados para que não haja prejuízo aos direitos e garantias fundamentais, ou seja, a legalidade, a moralidade, a eficiência, a impessoalidade, o devido processo legal e a segurança jurídica, dentre outros. Para Alba, et al (2020. p. 378) “sem a observância desses princípios, conclui que não se pode falar em acesso à justiça de forma plena, útil e eficiente, com justiça nas decisões”.

A implementação de novas tecnologias compatibiliza com a preocupação no momento da disposição da interface do usuário, devendo seguir os aspectos da usabilidade, estética,

conformidade, plataforma e perfil de usuário. No último caso (perfil de usuário), a quantidade de pessoas que utilizam é maior conforme o barateamento dos serviços tecnológicos, assim como o acesso para usuário com limitações ou deficiências (GUIMARÃES; TAVARES, 2014, p. 26).

Além dos obstáculos físicos, também podem ser considerados os obstáculos de linguagem. Como o arcabouço de palavras da ciência do direito é repleto de conceitos e fundamentos, a experiência do usuário também passa pela abordagem ao cidadão por meio de uma linguagem mais cotidiana e comum, isto é, simplificar as terminologias jurídicas para a interação com a população em geral, para sanar dúvidas e obter informações relevantes.

Conforme Padua (2014, p. 121), a avaliação da experiência do usuário passa por falar a linguagem do próprio usuário, deve basear-se no destinatário final e não deve ser orientada para o sistema. Executado por essas vias, a tecnologia, o *software*, a inteligência artificial tornam-se utilizáveis e conseguem executar sua tarefa da forma mais eficiente possível.

A experiência do usuário, de forma prática, passa pela disposição dos objetos na tela, da linguagem utilizada, das cores apresentadas, cada aspecto interfere diretamente para habituar o utilizador no momento da interação com o sistema implementado.

Importante destacar, também, que o conceito pode ser utilizado para o Poder Judiciário ou para o conceito de acesso à justiça sem necessariamente estar ligado com a tecnologia, já que o principal objetivo dessa metodologia é propiciar a melhor prestação de serviço para o usuário, trata o destinatário final conforme a necessidade que ele trazer para a esfera do direito, com ou sem as facilidades tecnológicas existentes em suas diversas formas.

## CONCLUSÕES

O acesso à justiça é um direito fundamental com a igual atribuição de direito humano, presente ao longo dos anos de diferentes formas e incorporando diversas mudanças conceituais e atributivas ao longo do tempo. Este conceito compreende desde uma acepção mais específica, abordando apenas o peticionamento perante o Poder Judiciário como a capacidade de iniciar uma demanda, e passando por uma compreensão mais abrangente, ou seja, do contato da pessoa com a informação gerada pela ciência do direito, proporcionando o acesso aos fundamentos e conceitos jurídicos presentes na Constituição Federal brasileira de 1988, assuntos cotidianos envolvendo a sociedade na qualidade de participante do Estado na estrutura global.

Cabe destacar, dentre as várias concepções de acesso à justiça, o conceito das ondas renovatórias trazido pelo jurista italiano Mauro Cappelletti. Tratando de forma breve, a primeira onda renovatória foca na hipossuficiência dos usuários do Poder Judiciário, a falta de recursos dificulta a proteção de direitos; a segunda onda foca no aspecto da coletividade, trazendo mais mecanismos de demandas transindividuais principalmente nos diversos ordenamentos jurídicos ao longo dos Estados; e a terceira onda propaga a resolução de conflitos de formas alternativas, incentivando a mediação e a arbitragem, não dependendo exclusivamente do poder judiciário. Além disso, a doutrina também caracteriza de forma complementar ao estudo, a existência de uma 4ª (quarta) onda focada na melhora dos profissionais ligados ao judiciário e uma 5ª (quinta) onda ligada ao poder do cidadão de interferir diretamente nas decisões do poder estatal personificado na instituição judicial.

Além da evolução dos conceitos de acesso à justiça, a tecnologia também evoluiu de forma constante, até mesmo exponencial, como sustenta a lei de Moore, logo, a sua utilização para auxiliar nos processos da construção da mudança do Direito também seria importante ao longo dos anos, além de viabilizar a disseminação dos aspectos científicos, habilitou a produção de tecnologias exemplificadas em softwares, algoritmos e inteligências artificiais para auxiliar nas diversas tarefas, principalmente nos aspectos repetitivos e mecânicos.

Soluções pautadas na tecnologia surgiram e surgem ao longo dos anos, o início da produção de inteligências artificiais por tribunais, por escritórios de advocacia e pela sociedade civil são formas de amplificar o acesso à justiça por meio da quantidade e da qualidade das informações, destinada aos mais diversos públicos específicos. Exemplos como a elaboração de *chatbots*, as inteligências artificiais do Tribunal de Contas da União para fiscalizar fraudes em licitações públicas e os *SmartContracts* buscando democratizar o direito nas relações privadas são provas da evolução tecnológica junto ao direito.

Por fim, a utilização do conceito voltado para a experiência do usuário realça tanto o aspecto do sistema judiciário nas debilidades físicas e operacionais como também serve de forma filosófica de elaboração dos programas para manter a maior capacidade de acessibilidade, linguagem e adequação ao destinatário final. A técnica jurídica é importante para a ciência do direito, mas o acesso à justiça também passa pela exposição de motivos de forma clara e acessível ao cidadão, tudo isso viabilizado pela questão da experiência do usuário nas diversas concepções.

## REFERÊNCIAS

- ALBA, Juan Fernando Durán; RUIZ, Ivan Aparecido, MONTESCHIO, Horácio, KFOURI Gustavo. Obrigatoriedade de observância do princípio do julgador natural na sindicância e no processo administrativo disciplinar: efetivação do direito e garantia fundamental como forma de acesso à justiça. *Revista Jurídica Unicuritiba*, v. 1, n. 58, p.353-379, Jan-Mar. 2020.
- BRASIL. *Lei Federal n.º 1.060*, de 5 de fevereiro de 1950. Brasília: Presidência da República, 1950.
- CALDAS, Roberto Correia da Silva Gomes; DIZ, Jamile Bergamaschine Mata; DA SILVA, Antonio Donizete Ferreira. Governança e as novas tecnologias: a sustentabilidade na gestão administrativa do poder judiciário. *Revista Jurídica Unicuritiba*, v. 1, n. 54, p. 364-394, 2019.
- CAMBI, Eduardo; CAMACHO, Matheus Gomes. Acesso (e descenso) à justiça e assédio processual. *Revista jurídica da escolha superior de advocacia da OAB-PR*, 2017.
- CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988.
- CONFORTO, Débora; SANTAROSA, Lucila. Acessibilidade à web: internet para todos. *Informática na educação: teoria & prática*, v. 5, n. 2, 2002.
- COSTA, Beatriz Souza; REIS, Émilien Vilas Boas; DE GUSMÃO, Leonardo Cordeiro. O direito humano e fundamental à inviolabilidade da propriedade privada e o prazo prescricional nas ações de indenização por desapropriação indireta. *Revista Eletrônica Direito e Sociedade-REDES*, v. 7, n. 2, p. 15-43, 2019.
- DA COSTA FELIPE, Bruno Farage; PERROTA, Raquel Pinto Coelho. Inteligência Artificial no Direito—uma realidade a ser desbravada. *Revista de Direito, Governança e Novas Tecnologias*, v. 4, n. 1, p. 1-16, 2018.
- DAHIYA, Menal. A tool of conversation: Chatbot. *International Journal of Computer*

*Sciences and Engineering*, v. 5, n. 5, p. 158-161, 2017.

DE ÁVILA NEGRI, Sergio Marcos Carvalho; DE OLIVEIRA, Samuel Rodrigues; COSTA, Ramon Silva. O uso de tecnologias de reconhecimento facial baseadas em inteligência artificial e o direito à proteção de dados. *Revista Direito Público*, v. 17, n. 93, 2020.

DE CASTRO MENDES, Aluisio Gonçalves; DA SILVA, Larissa Clare Pochmann. Acesso à justiça: uma releitura da obra de Mauro Capelletti e Bryant Garth a partir do Brasil 40 anos depois. *Revista Quaestio Iuris*, v. 8, n. 03, p. 1827-1858, 2015.

DE TEFFÉ, Chiara Spadaccini; DE MORAES, Maria Celina Bodin. Redes sociais virtuais: privacidade e responsabilidade civil. Análise a partir do Marco Civil da Internet. *Pensar-Revista de Ciências Jurídicas*, v. 22, n. 1, p. 108-146, 2017.

D'EMIDIO, Marcelo. Moore's law evaluation and proposal of an alternative forecasting model based on trend extrapolation. *Future Studies Research Journal: Trends and Strategies*, v. 1, n. 2, p. 03-22, 2009.

DONEDA, Danilo Cesar Maganhoto et al. Considerações iniciais sobre inteligência artificial, ética e autonomia pessoal. *Pensar-Revista de Ciências Jurídicas*, v. 23, n. 4, p. 1-17, 2018.

GOMES NETO, José Mario Wanderley. *O acesso à justiça em Mauro Cappelletti: análise teórica desta concepção como "movimento" de transformação das estruturas do processo civil brasileiro*. 2003. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pernambuco.

GUIMARÃES, Ana Paula Nunes; TAVARES, Tatiana Aires. *Avaliação de Interfaces de Usuário voltada à Acessibilidade em Dispositivos Móveis: Boas práticas para experiência de usuário*. In: anais estendidos do xx simpósio brasileiro de sistemas multimídia e web. SBC, 2014. p. 22-29.

HOFFMANN-RIEM, Wolfgana. Proteção de Dados e Inteligência Artificial: Perspectivas Éticas e Regulatórias. *Revista Direito Público*, Porto Alegre, Volume 16, n. 90, 2019, 11-38, nov-dez 2019.

LOWDERMILK, Travis. *Design Centrado no Usuário: um guia para o desenvolvimento de aplicativos amigáveis*. Novatec Editora, 2019.

MACEDO, Vanessa Dantas de. *Métodos de avaliação da Experiência do Usuário (UX) com eletrodomésticos: um estudo exploratório*. 2014, p.22.

MAILLART, Adriana; RIOS, Bruno Carlos. O alcance do acesso à justiça eficiente por intermédio do ativismo judicial. *Pensar-Revista de Ciências Jurídicas*, v. 21, n. 1, p. 9-39, 2016.

MARANHÃO, Juliano. A pesquisa em inteligência artificial e Direito no Brasil. *Conjur*,

2017.

MELO, Vanessa Siqueira; DE SOUZA, José Marcos Benício. Terceira onda renovatória: o direito sistêmico na resolução dos conflitos judiciais e/ou extrajudiciais. *Interfaces do Conhecimento*, v. 2, n. 3, 2020.

MENDONÇA, José Júnior Florentino dos Santos. *Acesso equitativo ao direito e à Justiça*. São Paulo: Almedina 2016.

MENEGATTI, Christiano Augusto et. al. *O jus postulandi e o direito fundamental de acesso à justiça*. 2009. Disponível em: <https://scholar.google.com.br/>. Acesso em: 10 jun. 2021.

MINAMI, Marcos Youji; PAES, Nadinne Sales Callou Esmeraldo. Vulnerabilidade digital: uma nova barreira ao acesso à justiça pelas pessoas pobres. *Revista Juris Poiesis*, Rio de Janeiro. v. 24, n. 34, p. 399-419, 2021.

MONTERO, Yusef Hassan. Experiencia de usuario: principios y métodos. *Experiencia de Usuario: Principios y Métodos*, v. 9, 2015.

NETO, Miguel Kfour; CORDEIRO, Jefferson Rosa; SAYEG, Ricardo Hasson. O pensamento sistêmico na compreensão do ato jurídico de julgar. *Relações Internacionais no Mundo Atual*, v. 3, n. 28, p. 79-103, 2020.

PADUA, Mariana Cantisani et. al. *Arquitetura da informação pervasiva e experiência do usuário: avaliando os ambientes informacionais do proine*. 2014.

RODRIGUES, Alex. Assistentes virtuais podem reforçar atendimento na Justiça. *Conselho Nacional de Justiça*, 2020. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/assistentes-virtuais-podem-reforçar-atendimento-na-justica/>>. Acesso em: 12 jan. 2021.

SALLES, Bruno Makowiecky. *Acesso à Justiça e Equilíbrio Democrático: intercâmbios entre civil law e common law*. 2019. 509f. Curso de Doutorado em Ciência Jurídica. Departamento do Centro de Educação de Ciências Jurídicas, Políticas e Sociais Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), Itajaí Dottorato di Ricerca. Università Degli Studi di Perugia - UNIPG. Disponível em: <<https://www.univali.br/Lists/TrabalhosDoutorado/Attachments/264/TESE%20BRUNO%20MAKOWIECKY%20SALLES%20-%20TOTAL.pdf>>. Acesso em: 06 jul. 2020.

SAMPAIO, José Adércio Leite; FURBINO, Meire; MENDIETA, David. A declaração universal dos direitos humanos nos espaços digitais: uma necessidade em tempos cibernéticos. *Revista Jurídica Unicuritiba*, v. 4, n. 61, p. 30-69, 2020.

SANTI, Rodrigo de. *Metodologia de preços hedônicos aplicada ao mercado brasileiro de*

*aparelhos celulares pós-pagos*. 69f. Mestrado em Economia. Escola de Economia de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas – EESP, 2009.

SANTOS, Karinne Emanoela Goettems dos; MESQUITA, Catharina Fortuna de. Acesso à justiça e aplicação de precedentes no Brasil: em busca de uma cultura jurídica constitucionalmente adequada. *Revista Juris Poiesis*, v. 24, n. 34, p. 309-337, 2021.

SÉLLOS-KNOERR, Viviane Coelho de; LIMA ASSAFIM, João Marcelo de; BARROS DONATE, Gabriela MH. Do fornecimento dos serviços públicos pelo estado. *Relações Internacionais no Mundo Atual*, v. 1, n. 22, p. 439-456, 2020.

SOARES, Marcelo Negri; O KAUFFMAN, Marcos Eduardo; CHAO, Kuo-Ming. Inteligência artificial: impactos no direito e na advocacia. *Revista Direito Público*, v. 17, n. 93, 2020.

SUAID, Ricardo Adelino; NETTO, Carlos Eduardo Montes. *A interpretação do artigo 1035, § 5º, do código de processo civil a luz da devida prestação jurisdicional*. In: ANAIS DO CONGRESSO BRASILEIRO DE PROCESSO COLETIVO E CIDADANIA. 2018.

TEIXEIRA, Fatima et. al. *Telefonia celular comunitária utilizando tecnologia open source na Amazônia*. In: ANAIS DE XXXIV SIMPÓSIO BRASILEIRO DE TELECOMUNICAÇÕES. Sociedade Brasileira de Telecomunicações, 2016.

TJ-RO. Acesso efetivo à justiça: TJRO lança chatbot para consultas processuais. *Tribunal de Justiça de Rondônia*, Porto Velho, 07 de novembro de 2019. Disponível em: <<https://tjro.jus.br/noticias/item/11759-acesso-efetivo-a-justica-tjro-lanca-chatbot-para-consultas-processuais>>. Acesso em: 11 jan. 2021.