



Legal Design

Uma nova abordagem na criação de documentos jurídicos

Pesquisa de análise de comportamento de usuários diante de documentos jurídicos

Realização:
Bits Academy

Equipe:

Ana Carolina Maia
Erik Fontenele Nybo
Lucas Santana Henriques
Mayara Cunha Cabral

Outubro | 2020

O que significa design?

Design significa a concepção de um produto ou serviço no que se refere à sua forma física e **funcionalidade**.

Se deve ser **funcional**, a aplicação de técnicas de design em documentos, precisa atender às necessidades que levaram à criação desse documento.



Em que consiste o Legal Design?

O legal design consiste na aplicação de elementos de design e experiência do usuário em documentos ou produtos jurídicos.

A área surge como uma ramificação do **information design**, um mercado mais antigo que foca na organização de dados para serem transmitidos de forma eficiente e eficaz às pessoas. A ideia é desenvolver documentos compreensíveis, que sejam entendidos de forma rápida e assertiva para que resultem em uma ação concreta.³

³ HORN, R. E. Information Design: Emergence of a New Profession. In Information Design (pp. 15-33). Cambridge: The MIT Press, 1999.

96%

das pessoas consideram que os documentos jurídicos podem ser melhores.¹



90%

das pessoas consideram que a linguagem jurídica deveria ser mais simples.¹



¹HOWE, Julie E.; WOGALTER, Michael S. The Understandability of Legal Documents: are they adequate? in: Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society 38th Annual Meeting, 1994, pp. 438-442.

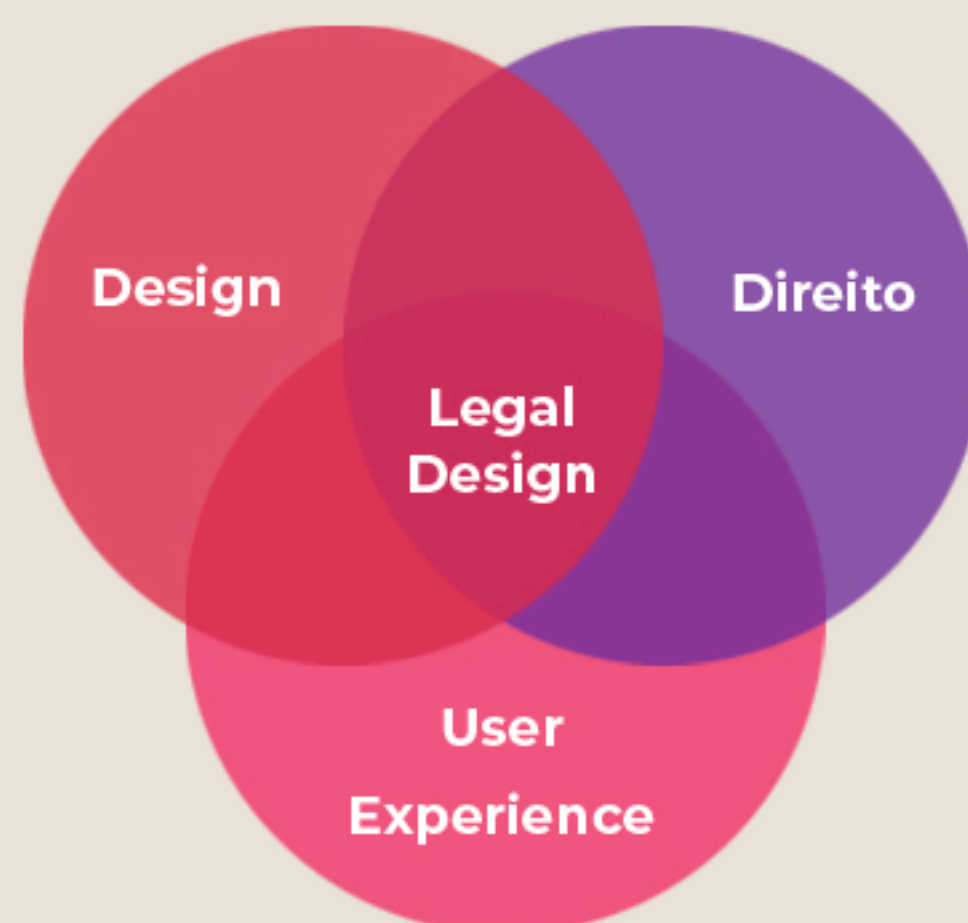
O que é experiência do usuário?

A experiência do usuário abrange todos os aspectos da **interação** do usuário final com uma organização, seus serviços e seus produtos².

Para entender a **interação do usuário** com esses elementos é necessário entender como ele se **comporta** e o que ativa diferentes **reações** nele. Isso é feito por meio de pesquisas.

Por essa razão, a **Bits Academy** criou esta pesquisa. Para que você entenda como os usuários de documentos jurídicos interagem com eles.

² www.nngroup.com/articles/definition-user-experience



Metodologia da pesquisa

Características dos entrevistados

A pesquisa foi realizada com 463 voluntários anônimos, divididos em 20 estados diferentes, cobrindo as 5 macrorregiões brasileiras.



463
Voluntários
20
Estados
5
Macrorregiões

Esses voluntários foram divididos em **3 grupos**:



Grupo controle:

Este grupo controle representa o comportamento comum dos usuários de documentos jurídicos e serviu como base comparativa para as análises dos demais grupos.



Grupo de advogados:

Este grupo representa o grupo que cria os documentos jurídicos.



Grupo de leigos:

Este grupo era composto de pessoas de diferentes profissões (exceto profissões jurídicas), representando a maior parte dos usuários de documentos jurídicos.

Fases da pesquisa

A pesquisa foi dividida em 2 fases:

1ª Fase

Relativa à análise de preferências em relação a design e à análise de comportamento do usuário em relação a alguns recursos de legal design.

2ª Fase

Esta fase focou na análise do comportamento de leitura do usuário de um documento jurídico.

Resultados da pesquisa

Grupo Controle

Fase 01

1.

Colocamos **4 botões** idênticos, um ao lado do outro para verificar se as pessoas escolhem clicar de forma diferente em cada um deles.

Conclusão

A **POSIÇÃO DE UM BOTÃO** de concordância influencia em qual botão o usuário vai clicar.

Qual botão te deixa mais confortável em concordar com um contrato online?

50%

Concordo

30.8%

Concordo

15.4%

Concordo

3.8%

Concordo

Em outra análise posterior, alteramos o teste para não-concordância. Os resultados foram de **44%**, **24%**, **16%** e **16%**. Valores relativamente próximos aos inicialmente obtidos.

2.

Em qual cláusula a leitura é mais fluida?

1. A CONTRATADA se obriga a manter absoluta confidencialidade sobre o conteúdo de qualquer documento, relatório, informação ou dados que venha a ser de seu conhecimento e/ou que forem fornecidas pela CONTRATANTE em razão de ou relacionadas ao presente Contrato, os quais serão usados pela CONTRATADA apenas em colaboração com a CONTRATANTE e exclusivamente para os fins deste Contrato, tomando todas as medidas necessárias para impedir que os mesmos sejam utilizados, sem autorização.

2. A CONTRATADA se obriga a manter em sigilo e confidencialidade absolutos todas as informações relativas à prestação dos serviços a serem realizados, tais como dados técnicos, operações, métodos, desenhos, relatórios, tomadas de preços, relatórios técnicos, procedimentos operacionais, a tecnologia empregada, detalhes técnicos baseados em documentos e/ou instruções que lhe forem fornecidas pela CONTRATANTE.



64%

Optaram pela cláusula mais curta (**opção 02**).

Conclusão

As respostas dos entrevistados indicam que a cláusula que possuem uma **EXTENSÃO MENOR** considerando as margens do documento resultam em uma **LEGIBILIDADE MELHOR**. Ambas as cláusulas apresentadas possuíam o mesmo texto, porém sua extensão entre as margens do documento eram diferentes.

3.



- Preferência apenas pelo fluxograma
- Preferência pelas informações unidas
- Preferência apenas pelo texto

APENAS 8%

consideraram que a cláusula que contém apenas texto era mais clara do que (i) o fluxograma ou (ii) o fluxograma acompanhado do texto.

Conclusão

Elementos gráficos auxiliam na **COMPREENSÃO** de um texto.

Em qual opção fica mais fácil de entender o que a cláusula quer dizer?

1.



2.

O valor do aluguel será corrigido pelo índice IGP-M (FGV) até o dia do efetivo pagamento e acrescido da multa moratória de 2% (dois por cento) e juros de 1% (um por cento) ao mês, por rata die. Em caso de não pagamento do aluguel por 3 (três) meses consecutivos, o Locador poderá encerrar o Contrato e o Locatário deverá devolver o Imóvel conforme as regras previstas neste Contrato.

4.

1. Objeto
Prestação de Serviços de relações públicas e marketing conforme solicitado em Ordem de Serviço, assinada por ambas as partes, as quais serão consideradas anexas a este contrato.

2. Preço e Pagamento
Fulano pagará a Cidano o valor mensal de R\$ XX todo 5º dia do mês, mediante recebimento da nota fiscal. A nota fiscal será emitida 10 dias antes do dia de pagamento. O pagamento deverá ser feito à conta corrente indicada por Cidano.

3. Vigência e Rescisão
O presente Contrato vigorará pelo prazo de X meses a partir da data de sua assinatura, sendo automaticamente renovado por igual período caso nenhuma das partes manifeste a intenção de rescindir por meio de aviso prévio por escrito no prazo de no mínimo 30 dias antes do término do contrato.

4. Ausência de Vínculo
Este contrato não estabelece vínculo empregatício ou de representação entre as partes, de forma que cada uma será responsável por suas próprias obrigações tributárias, previdenciárias e trabalhistas e não poderá representar a outra em qualquer negócio jurídico.

5. Foro
Fica eleito o Foro da Comarca da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer problemas decorrentes deste Contrato.

1. Objeto
Prestação de Serviços de relações públicas e marketing conforme solicitado em Ordem de Serviço, assinada por ambas as partes, as quais serão consideradas anexas a este contrato.

2. Preço e Pagamento
Fulano pagará a Cidano o valor mensal de R\$ XX todo 5º dia do mês, mediante recebimento da nota fiscal. A nota fiscal será emitida 10 dias antes do dia de pagamento. O pagamento deverá ser feito à conta corrente indicada por Cidano.

3. Vigência e Rescisão
O presente Contrato vigorará pelo prazo de X meses a partir da data de sua assinatura, sendo automaticamente renovado por igual período caso nenhuma das partes manifeste a intenção de rescindir por meio de aviso prévio por escrito no prazo de no mínimo 30 dias antes do término do contrato.

4. Ausência de Vínculo
Este contrato não estabelece vínculo empregatício ou de representação entre as partes, de forma que cada uma será responsável por suas próprias obrigações tributárias, previdenciárias e trabalhistas e não poderá representar a outra em qualquer negócio jurídico.

5. Foro
Fica eleito o Foro da Comarca da Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer problemas decorrentes deste Contrato.

92%

optaram pelo modelo contendo **recursos de legal design**.

Sequer foi necessário desenvolver um modelo com muitos recursos. Apenas foram adicionados ícones, o que já foi suficiente para os entrevistados preferirem o modelo.

Conclusão

As pessoas preferem receber um documento com **ELEMENTOS DE DESIGN**, em vez de um documento tradicional (apenas texto).

5.

Numa outra situação, apresentamos 3 documentos:

A) Tradicional (apenas texto);

B) Com recursos de design com cores vibrantes chamando bastante atenção;

C) Com recursos de design mais limpo.

A

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ADVOCATÍCIOS

Pelo presente instrumento particular, que entre si fazem, de um lado o(a) cliente(s) contratante e outro o(a) prestador de serviços, assinado por ambas as partes, as quais serão consideradas anexas a este contrato.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO
O CONTRATADO compromete-se, em cumprimento ao mandato recebido, a Assessoria/Consultoria/Advocacia Jurídica, Empresarial e judicial, nas áreas trabalhada, tributária, civil e empresarial, as que o CONTRATANTE figura ao preço pago no ato, na jurisdição do Estado de Paraíba, ficando expressamente estabelecido que os serviços contratados limitam-se à defesa dos interesses do CONTRATANTE, afetando-se, excepcionalmente, a obrigação dos CONTRATADOS na defesa de interesses em causas processuais.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - DA COBERTURA
A cobertura do presente contrato compreende os honorários advocatícios e honorários periciais a CONTRATANTE, em suas atividades profissionais, desde todo suporte necessário para atender suas necessidades legais em defesa de seus direitos e interesses junto a seus clientes, contratados, superiores e demais que se fizerem necessários, assim como, orientações jurídicas, elaboração de contratos, termos, pareceres, análises extrajudiciais, arbitragens, conciliações, mediações e litígios judiciais, ficando entendido que o atendimento pessoal ao CONTRATADO é facultado ao(a) cliente(s) e OAB.

PARÁGRAFO SEGUNDO - DA CADA TRIBUTÁRIA
Ficam excluídos do presente contrato despesas que visem a recuperação de crédito tributário e as demais de natureza de indenização e exceções de natureza tributária, estadual e federal que sequelem a soma de 30 (trinta) salários mínimos.

CLÁUSULA SEGUNDA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE
O CONTRATANTE, que acolhere já houver enviado a notificação permitida por escrito e judicial para a renovação dos serviços, fornecerá ao CONTRATADO os documentos e dados necessários à consecução processual de sua pretensão de direito, bem como pagará as despesas judiciais que decorrem da causa advocatícia para sua faz, sempre que necessário e quanto informado à taxa de custos processuais e eventuais "pagares" (diários).

CLÁUSULA TERCEIRA - DA REMUNERAÇÃO
Em remuneração pelos serviços profissionais ao CONTRATADO serão devidos honorários advocatícios no valor de 30 (trinta) salários mínimos, anualmente em R\$ 3043,00 (trinta e quatro mil e trinta e três reais), a serem pagos sempre em 12 (doze) parcelas mensais, sendo o primeiro pagamento, adiantado ao mês de janeiro, devido ao momento do contrato. Não sendo efetuado o pagamento até o respectivo prazo haverá a incidência de multa de 2% (dois por cento) e mais juros de taxa de 1% ao mês.

B

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ADVOCATÍCIOS

CONTRATANTE
Nome do contratante, inscrito no CNPJ nº 2345678-34, com endereço matricial à Av. Nome de Rua, Número, Bairro, Cidade, Estado, e-mail: contato@normal.com, neste ato, representado pelo(a) Nome Sobrenome do(a) cliente(s).

CONTRATADO
Nome do contratado, empresa inscrita no CNPJ nº 12345678-12, com endereço na Rua, Número, Bairro, Cidade, Estado, e-mail: contato@normal.com, neste ato, representado por seu Sócio Nome Sobrenome Sobrenome, inscrito na 123456 OAB-SP.

OBJETO DO CONTRATO
Assessoria, Consultoria, Advocacia Jurídica, Extrajudicial e Judicial.

Áreas
Trabalhista, tributária, civil e empresarial.

Jurisdição
Estado de _____

PREÇO E PAGAMENTO
VALOR:
Os honorários advocatícios serão no valor de X salários mínimos - (R\$3043,00).

DATA DO PAGAMENTO:
Dia 10 de mês subsequente, sendo o primeiro pagamento, no ato de assinatura do contrato.

MULTA:
2% (dois por cento) e mais juros de taxa de 1% ao mês.

C

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ADVOCATÍCIOS

CONTRATANTE
Nome do contratante, inscrito no CNPJ nº 2345678-34, com endereço matricial à Av. Nome de Rua, Número, Bairro, Cidade, Estado, e-mail: contato@normal.com, neste ato, representado pelo(a) Nome Sobrenome do(a) cliente(s).

CONTRATADO
Nome do contratado, empresa inscrita no CNPJ nº 12345678-12, com endereço na Rua, Número, Bairro, Cidade, Estado, e-mail: contato@normal.com, neste ato, representado por seu Sócio Nome Sobrenome Sobrenome, inscrito na 123456 OAB-SP.

OBJETO DO CONTRATO
Assessoria, Consultoria, Advocacia Jurídica, Extrajudicial e Judicial.

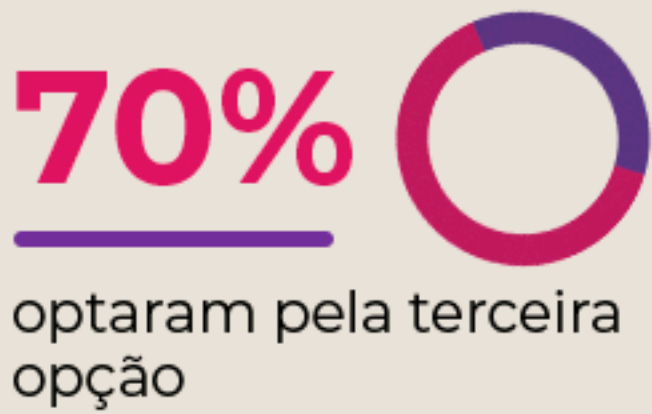
Áreas
Trabalhista, tributária, civil e empresarial.

Jurisdição
Estado de _____

PREÇO E PAGAMENTO
VALOR:
Os honorários advocatícios serão no valor de X salários mínimos - (R\$3043,00).

DATA DO PAGAMENTO:
Dia 10 de mês subsequente, sendo o primeiro pagamento, no ato de assinatura do contrato.

MULTA:
2% (dois por cento) e mais juros de taxa de 1% ao mês.



Conclusão

As cores vibrantes de um documento (B) em comparação com o outro (C) e a escolha dos entrevistados indicam que o **uso exagerado de cores vibrantes pode não ser agradável ao usuário.**

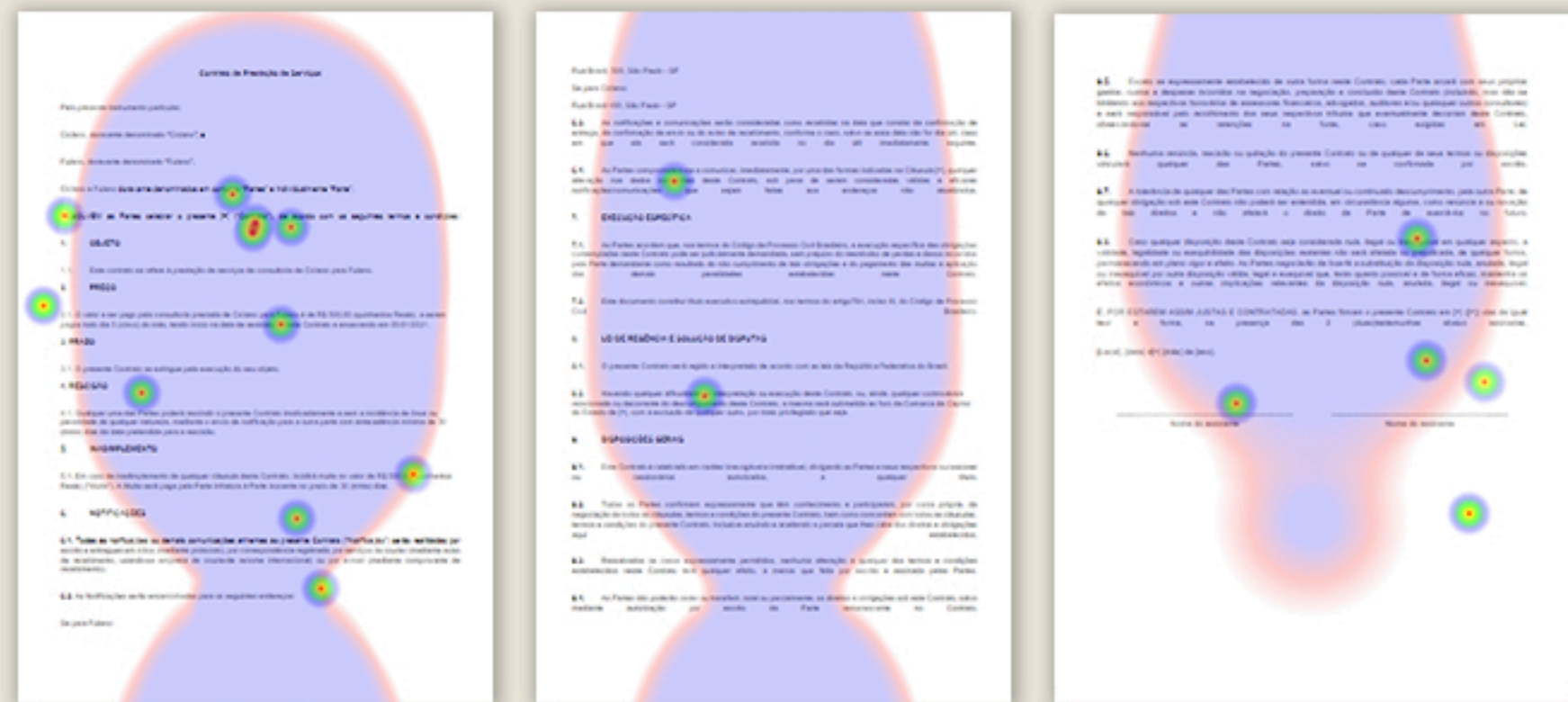
Na questão seguinte, foi apresentado aos entrevistados um modelo de contrato em 4 cores diferentes. Ao serem perguntados sobre qual versão do documento preferiam, os entrevistados optaram pelo modelo na cor azul, seguido dos modelos nas cores preto, verde e vermelho.

OBSERVAÇÃO

O azul é uma cor que transmite **CONFIANÇA e SEGURANÇA**

Fase 02

O padrão de leitura do grupo de controle foca no centro do documento.



Conclusão

A leitura do documento segue um padrão de ampulheta, sendo que na última página passa a seguir o formato de uma gota. O padrão parece indicar que o usuário retoma a atenção inicial ao final da página quando sabe que tem uma próxima página.

Resultados da pesquisa

Dos grupos de (a) advogados e (b) leigos

Fase 01

1.

Diferentemente do grupo de controle, adicionamos cores aos **diferentes botões de concordância** (Concordo e Não Concordo).

Conclusão

Os resultados foram extremamente diferentes entre os testes realizados com o grupo de controle, advogados e leigos. Foram dois testes diferentes, inclusive modificando a sequência de cores.

Qual botão te deixa mais confortável em concordar com um contrato online?

9.7%

Concordo

62.2%

Concordo

26%

Concordo

2%

Concordo

Não concordo

No caso do teste para não-concordância, **86,5%** optaram pela cor vermelha.

2.

Em qual cláusula a leitura é mais fluida?

1. A CONTRATADA se obriga a manter absoluta confidencialidade sobre o conteúdo de qualquer documento, relatório, informação ou dados que venha a ser de seu conhecimento e/ou que forem fornecidas pela CONTRATANTE em razão de ou relacionadas ao presente Contrato, os quais serão usados pela CONTRATADA apenas em colaboração com a CONTRATANTE e exclusivamente para os fins deste Contrato, tomando todas as medidas necessárias para impedir que os mesmos sejam utilizados, sem autorização.

2. A CONTRATADA se obriga a manter em sigilo e confidencialidade absolutos todas as informações relativas à prestação dos serviços a serem realizados, tais como dados técnicos, operações, métodos, desenhos, relatórios, tomadas de preços, relatórios técnicos, procedimentos operacionais, a tecnologia empregada, detalhes técnicos baseados em documentos e/ou instruções que lhe forem fornecidas pela CONTRATANTE.



74%

Optaram pela cláusula mais curta (**opção 02**).

Conclusão

Os entrevistados confirmaram as percepções do grupo de controle.

Ambos os grupos, de advogados e leigos, confirmam que a cláusula menos extensa tem leitura mais fluida.

60%



optaram pela terceira opção

Conclusão

As cores vibrantes de um documento (B) em comparação com o outro (C) e a escolha dos entrevistados indicam que o uso exagerado de cores vibrantes pode não ser agradável ao usuário.

Na questão seguinte, foi apresentado aos entrevistados um modelo de contrato em 4 cores diferentes. Ao serem perguntados sobre qual versão do documento preferiam, os entrevistados optaram pelo modelo na cor azul, seguido dos modelos nas cores preto, verde e vermelho.

Observação

Um fato interessante é que os próprios advogados acreditam que os documentos elaborados com técnicas de legal design resultam em melhor entendimento e preferem receber este tipo de documento, em vez do formato tradicional de documentos jurídicos.

No entanto, os advogados são na maioria dos casos responsáveis pela produção dos formatos tradicionais dos documentos jurídicos.

Fase 02

Conclusão

Os dados da pesquisa indicam que os advogados tendem a dar mais atenção para o início das cláusulas, inclusive quando comparados a leigos.

No entanto, o formato de leitura de ambos os grupos (advogados e leigos) permanece o mesmo do grupo de controle: "ampulheta" na primeira página e "gota" na segunda.

Ao compararmos o grau de interação que advogados e leigos tem com o documento em relação ao grupo de controle, notamos que o uso de elementos de legal design fazem com que os entrevistados interajam mais com o documento. Isso significa também um maior grau de leitura ou atenção ao documento. Isso ocorre pela distribuição do texto e ícones no documento. É possível ver de forma clara a diferença no padrão de interação com o documento quando o grupo de controle é comparado com qualquer um dos outros grupos de entrevistados.

O uso de recursos de legal design aumenta a interação dos usuários com o documento, consequentemente aumentando a atenção na sua leitura.

Advogados



Leigos



Conclusões da pesquisa

A partir da pesquisa realizada, os dados coletados sugerem que:

- 1 Cláusulas que ocupam um espaço menor dentro das margens do arquivo tem uma fluidez de leitura maior.
- 2 Elementos gráficos auxiliam na compreensão de textos em documentos jurídicos.
- 3 Os usuários de documentos jurídicos preferem documentos elaborados com as técnicas de legal design em vez dos tradicionais documentos com apenas textos.
- 4 O uso exagerado de cores vibrantes pode não ser agradável.
- 5 O uso das cores verde e vermelho para concordar e discordar, podem influenciar o usuário.
- 6 Os usuários de documentos jurídicos interagem mais com documentos que possuem elementos de legal design, em comparação com os documentos tradicionais. Isso também significa que de alguma forma, o seu nível de atenção aumenta em relação ao documento analisado.

Essa ainda é uma das poucas pesquisas realizadas neste segmento que está crescendo no mundo inteiro. Atualmente, trata-se de uma tendência que está crescendo no mundo inteiro – principalmente por conta do momento em que estamos vivendo. Assim, estimulamos outras pessoas a adotarem os recursos do legal design em seus documentos, bem como realizar mais pesquisas para que a área tenha o suporte acadêmico e científico necessário para se desenvolver.

Se você quiser criar este tipo de documento para sua empresa ou quiser aprender essa técnica, **entre em contato conosco**

